

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan Merupakan wadah yang dibutuhkan oleh setiap tingkatan pendidikan mulai dari TK, SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi. Perpustakaan didirikan agar kegiatan belajar-mengajar yang digariskan dalam kurikulum dapat berjalan lancar. Perpustakaan sebagai institusi informasi dan ilmu pengetahuan memiliki tugas dan peluang besar untuk berperan serta aktif dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan koleksi bahan pustaka yang dikelola dan fasilitas yang tersedia, perpustakaan dapat mendorong masyarakat untuk meningkatkan akses informasi dalam rangka peningkatan kecerdasan religi, intelektual, kognisi, afeksi, dan kinetik mereka.

Hal ini sesuai yang tertera dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pada Bab 1 Pasal 1 ayat 1 :

“Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan system yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”<sup>1</sup>.

Berhubungan dengan pasal diatas, bahwa perpustakann mempunyai fungsi dalam memenuhi kebutuhan pendidikan dan informasi, hal ini menyatakan bahwa adapun fungsi perpustakaan dalam pendidikan, yaitu perpustakann menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi

---

<sup>1</sup> Undang-undang Dasar Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

lainnya sebagai sarana untuk menerapkan tujuan pendidikan, melalui fungsi ini manfaat yang dihasilkan adalah, untuk membangkitkan dan mengembangkan minat yang telah dimiliki pengguna yaitu dengan mempertinggi kreatifitas dan kegiatan intelektual, mempertinggi sikap sosial dan menciptakan masyarakat yang demokratis, dan mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru. Sedangkan perpustakaan dalam fungsi informasi yaitu perputakaan, menyediakan bebrbagai jenis informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat, mengambil berbagai ide dan buku yang ditulis oleh para ahli dan berbagai bidang Ilmu, menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang serta mempunyai kesmpatan untuk dapat memilih informasi yang layak yang sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu: pertama, hal-hal yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan adalah: SDM yang dimiliki rata-rata adalah pustakawan tingkat ahli berpendidikan S1, S2, dan S3, sehingga kompetensinya dalam memberikan layanan tidak diragukan lagi; Teknologi Informasi yang diaplikasikan sangat mendukung kecepatan dan ketepatan proses layanan seperti program layanan peminjaman pengembalian buku, pengolahan bahan pustaka, dan akses internet. Kedua, hal-hal yang dapat menurunkan derajat kualitas layanan adalah: koleksi bahan pustaka yang kebanyakan terbitan lama dan berbahasa Inggris (*out of date*), perangkat komputer yang sudah usang terutama yang digunakan untuk penelusuran katalog terpasang sering tidak berfungsi karena macet/rusak.

Intensitas kunjungan merupakan ukuran penting kualitas layanan perpustakaan. Persepsi pemustaka tentang perpustakaan tampaknya telah diabaikan oleh manajemen perpustakaan dinegara-negara berkembang. Penilaian kualitas pelayanan memberikan umpan balik penting bagi perpustakaan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanannya kepada pemustaka. Jika perpustakaan mengabaikan kualitas layanannya, maka hal ini akan berdampak negatif terhadap minat pemustaka mengunjungi perpustakaan. Pustakawan bagian layanan sebagai tenaga fungsional di perpustakaan memiliki peranan penting dalam memberikan layanan karena mereka berhubungan langsung dengan pemustaka. Sehubungan dengan peran penting yang dimainkan oleh kepala perpustakaan sebagai manajer dan staf pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas, setiap perpustakaan harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia pustakawannya.

Salah satu jenis perpustakaan, dalam lampiran keputusan menteri pendidikan dan kebudayaan tertanggal 11 Maret No. 01303/0/1981 yaitu perpustakaan perguruan Tinggi yaitu berfungsi sebagai sarana kegiatan belajar-mengajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Adapun para pemakai perpustakaan perguruan tinggi yaitu, dosen, karyawan dan yang terutama adalah para mahasiswa. Salah satu layanan yang diberikan adalah pengadaan bahan-bahan pustaka yang menunjang kurikulum, dengan harapan para mahasiswa dapat mempertinggi daya serap dan penalaran proses pendidikan, sementara para dosen dapat memperluas cakrawala

pengetahuannya dalam kegiatan mengajar. Demikian pula dengan para karyawan selain dosen, perpustakaan diharapkan diharapkan dapat membantu mereka untuk lebih memahami tugasnya masing-masing, namun dalam kenyataannya perjalanan perpustakaan perguruan tinggi tidaklah semulus yang diharapkan, beberapa hal yang sering menghambat fungsi perpustakaan perguruan tinggi, adalah keterbatasan bahan pustaka, baik dalam hal jumlah, variasi maupun kualitasnya, terbatasnya jumlah petugas perpustakaan (pustakawa), kurangnya promosi penggunaan perpustakaan sehingga tidak banyak mahasiswa yang memanfaatkan jasa layanan perpustakaan, begitupula dengan kurangnya ajakan untuk mengunjungi perpustakaan menjadikan mahasiswa merasa asing terhadap perpustakaan, selain itu baik buruknya citra perpustakaan sangat ditentukan oleh baik dan buruknya jasa layanan diberikan oleh pustakawan atau administrasi perpustakaan yang bersangkutan. Dalam paradigma masyarakat khususnya mahasiswa kebanyakan perpustakaan merupakan tempat yang membosankan dengan pelayanan petugas administrasi perpustakaan yang tidak ramah sehingga rasa untuk datang dan membutuhkan perpustakaan kurang terbangun sehingga intensitas kunjungan mahasiswa sering berkurang pula.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi yang layak sebaiknya dilengkapi dengan koleksi-koleksi yang memadai, tenaga pengelola yang profesional, dalam artian pengelola baiknya lebih ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan, dan lain sebagainya.

Dari hasil Observasi awal penelitian, peneliti fokus memberikan data hasil observasi awal, ditinjau dari 3 hal sebagai berikut :

1). Susunan Struktur pelayanan perpustakaan

1. Akusisi, merupakan bagian yang bertugas dalam pengadaan bahan pustaka, beberapa tugas tersebut antara lain :
  - a. Mengirim Daftar koleksi yang dibutuhkan setiap Fakultas/Jurusan
  - b. Menerima Buku baru
  - c. Menginventaris buku baru
2. Pengolahan, yaitu distribusi diolah dengan mengklasifikasi buku, dilabel, dan kemudian di input masuk disistem gliss.
3. Pelayanan, yaitu layanan yang disediakan UPT untuk lebih memaksimalkan proses pelayanan dalam melayani pengunjung, beberapa bagian pelayanan diperpustakaan umum UNM, antara lain :
  - a. Pelayanan pembaca umum
  - b. Pelayanan koleksi cadangan
  - c. Pelayanan koleksi karya ilmiah
  - d. Pelayanan koleksi refrensi (jurnal)
4. Pelayanan Multimedia, yaitu pelayanan yang menyediakan bahan pustaka dalam bentuk media berupa, CD, softcopy (buku,skripsi dan jurnal)
5. Ruang Sinema Mini, yaitu tempat para pemustaka dapat menyaksikan pemutaran film tentang perkembangan perpustakaan di Indonesia
6. Kerja sama dengan, BI corner, indian corner, dan prancis corner UPT UNM menjalain kerja sama dalam tujuan pengembangan ilmu pemustaka.

2) Jumlah daftar pengunjung mahasiswa pend.IPS

No	Angkatan	Jumlah mahasiswa	Jumlah pengunjung mahasiswa IPS		
			Januari	Februari	Maret
1	2012	95	23	7	17
2	2013	68	-	15	81
3	2014	58	8	6	12
4	2015	64	4	2	75

*Tabel 1. Sumber : Tata usaha perpustakaan UNM tahun 2016*

3) Daftar jenis-jenis koleksi buku perpustakaan umum UNM, sebagai berikut ;

Kode	Jenis Buku	Jumlah	
		Judul	Exampel
000-099	Karya Umum	145	580
100-199	Filsafat	532	2128
200-299	Agama	563	2252
300-399	Ilmu sosial	4318	17272
400-499	Bahasa	285	1140
500-599	Ilmu murni (MIPA)	811	3244
600-699	Ilmu terapan /Teknologi	868	3472
700-799	Kesenian/Olahraga	240	960
800-899	Kesusatraan	282	1128
900-999	Sejarah dan Geografi	212	848

*Tabel 2 Sumber : tata usaha perpustakaan UNM tahun 2015<sup>2</sup>*

<sup>2</sup> Tata Usaha UPT perpustakaan Universitas Negeri Makassar

Adapun jenis layanan yang digunakan di perpustakaan UNM yaitu layanan Sirkulasi dimana layanan tersebut merupakan salah satu kegiatan utama yang ada di perpustakaan. Pada layanan ini sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka. Karenanya kinerja staf sirkulasi merupakan salah satu bentuk citra perpustakaan itu sendiri. Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman,

Berdasarkan uraian diatas melihat dari data observasi awal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Kualitas layanan perpustakaan UNM dan intensitas kunjungan mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Pend.IPS FIS UNM).<sup>3</sup>

## **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana gambaran kualitas layanan di Perpustakaan UNM ?
- b. Bagaimana gambaran intensitas kunjungan mahasiswa Program Studi Pend. IPS di perpustakaan UNM ?
- c. Bagaimana Hubungan Kualitas Layanan terhadap Intensitas kunjungan mahasiswa Pend. IPS ke Perpustakaan UNM ?

---

<sup>3</sup> Hasil pra observasi dan wawancara dengan pihak perpustakaan Pada tanggal 5 agustus 2016

## **2. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas, adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui gambaran kualitas layanan di Perpustakaan UNM.
- b. Untuk mengetahui gambaran intensitas kunjungan mahasiswa Program Studi Pend. IPS di Perpustakaan UNM .
- c. Untuk mengetahui Bagaimana hubungan Kualitas Layanan terhadap Intensitas kunjungan mahasiswa Pend. IPS di Perpustakaan UNM.

## **3. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi yang jelas tentang hubungan kualitas layanan dan intensitas kunjungan mahasiswa Pend. IPS fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar di perpustakaan UNM, dari informasi tersebut diharapkan dapat memberi manfaat secara praktis maupun teoritis, antara lain :

### **a. Manfaat teoritis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan untuk mendapatkan informasi dan kejelasan obyektif mengenai hubungan kualitas layanan dan intensitas kunjungan mahasiswa Pend. IPS fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar di perpustakaan UNM.

### **b. Manfaat praktis**

- 1) Bagi mahasiswa, dari hasil penelitian ini diharapkan kesadaran mahasiswa agar meningkatkan intensitas kunjungannya di perpustakaan UNM.
- 2) Bagi Pengelola perpustakaan, dari hasil penelitian ini diharapkan para



pengelola perpustakaan UNM mengetahui bahwa perlunya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Perpustakaan

###### a. Pengertian perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pustaka artinya kitab, buku (Depdikbud, 1980). Dalam bahasa Inggris dikenal dengan *library*. Istilah ini berasal dari kata *librer* atau *libri*, yang artinya buku (Echols, 2000). Dari kata latin tersebut terbentuklah istilah *librarius*, tentang buku. Dalam bahasa asing lainnya perpustakaan disebut *bibliotheca* (belanda), yang juga berasal dari bahasa Yunani *biblia* yang artinya tentang buku, kitab.

Dengan demikian, batasan istilah perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan oleh pemustaka jasa layanannya. Selain buku didalamnya juga terdapat bahan cetak lainnya seperti majalah, laporan, pamphlet, prosiding, manuskrip atau naskah, lembaran music, dan berbagai karya media audiovisual seperti film, slide, kaset, piringan hitam, serta bentuk mikro seperti microfilm, mikrofis, dan mikroburam (micro-opaque)

Definisi mengisyaratkan bahwa perpustakaan memiliki spesifikasi tersendiri mengenai fungsi dan perannya. Ini dapat dilihat dari pengertiannya yang memiliki beberapa poin penting yang perlu digaris bawahi, yaitu :

- a. Perpustakaan sebagai suatu unit kerja
- b. Perpustakaan sebagai tempat pengumpul , penyimpanan, dan pemelihara berbagai koleksi bahan pustaka
- c. Bahan pustaka itu dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu
- d. Bahan pustaka digunakan oleh pemustaka secara secara kontinu
- e. Perpustakaan sebagai sumber informasi<sup>4</sup>

Kalau perpustakaan umum diibaratkan sebagai universitas rakyat, karna tujuannya untuk menyediakan sumber belajar dan meningkatkan ilmu pengetahuan masyarakat, maka perpustakaan perguruan tinggi benar-benar berada disuatu perguruan tinggi, baik berbentuk universitas, akademi, sekolah tinggi, ataupun institute. Keberadaan tugas dan fungsi perpustakaan adalah dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan, penelitian/riset dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan sangat pentingnya pada setiap institusi pendidikan tinggi, sehingga semestinya setiap lembaga tersebut memiliki perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, serta dimanfaatkan secara maksimal. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya universitas karna tanpa perpustakaan tersebut maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin menjadi kurang optimal. Dilihat dari penyelenggaranya perpustakaan perguruan tinggi dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi yang bersangkutan. Namun untuk upaya penembangan selanjutnya dapat saja menjadi kerja sama dengan pihak lain. Pemakaiannya adalah masyarakat adalah masyarakat

---

<sup>4</sup> Wiji Suwarno, 2009. *Psikologi Perpustakaan* . jakarta : Sagung seto , hal.8

perguruan tinggi yang terdiri atas staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti dan mereka yang terlibat dalam kegiatan akademik (sivitas akademika) perpustakaan perguruan tinggi sering disebut dengan “*research library*” atau perpustakaan penelitian karena memang fungsi utamanya untuk sarana meneliti, dan meneliti merupakan salah satu kegiatan utama diperguruan tinggi. Sebagai perpustakaan penelitian maka koleksinya harus disesuaikan dengan seluruh fakultas, jurusan, dan program serta mata kuliah yang ada, baik berupa buku-buku, majalah, jurnal ilmiah, maupun bahan pustaka yang lain. Pada perguruan tinggi atau Universitas keberadaan perpustakaan, ada pada masing-masing fakultas atau jurusan, namun ada juga yang sudah terpusat, yang sering disebut dengan Unit Pelaksanaan Teknis perpustakaan.<sup>5</sup>

## **b. Unsur Layanan Perpustakaan**

Dalam melayani pemustaka sebuah perpustakaan harus mempunyai layanan perpustakaan yang berkualitas. Menurut Rahayuningsih karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari:

### **a. Koleksi**

Koleksi merupakan bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi adalah:

- 1) Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
- 2) Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

---

<sup>5</sup> Sutarno NS . 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto, hal.46

#### b. Fasilitas

Fasilitas adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlegakapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya).

Karakteristik fasilitas yang baik adalah:

- 1) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
- 2) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

#### c. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada di bagian layanan.

Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah:

1. Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka.
2. Tanggung jawab dalam melayani pemustaka perpustakaan.
3. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pemustaka.
4. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pemustaka tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias atau bangga pada profesi, ramah dan menghargai pemustaka jasa, tabah ditengah kesulitan.

#### d. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan yaitu proses penyebaran segala macam informasi kepada masyarakat luas. Karakteristik layanan yang baik adalah:

- a. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
- c. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.<sup>6</sup>

#### 1) Manajemen perpustakaan

Manajemen perpustakaan adalah pengelolaan perpustakaan yang didasarkan kepada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Teori manajemen adalah suatu konsep pemikiran atau pendapat yang dikemukakan mengenai bagaimana ilmu manajemen untuk diterapkan didalam suatu organisasi. Sementara prinsip-prinsip manajemen adalah dasar atau asas kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir didalam manajemen.<sup>7</sup>

Berikut undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Pengelolaan dan Pengembangan Perpustakaan Pada Bab VI Bagian ketiga Pasal 18 :

“Setiap perpustakaan dikelola sesuai dengan satandar nasional perpustakaan.”

---

<sup>6</sup> Dewi Putri Cendra. 2013. *Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Kantor Perpustakaan*. Universitas Diponegoro Semarang, hal. 12

<sup>7</sup> Sutarsono NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Sagung seto, hal.20

Pasal 19 ayat 1 :

“Pengembangan perpustakaan merupakan upaya peningkatan sumber daya, pelayanan, dan pengelolaan perpustakaan, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas.”

## 2) Tugas Perpustakaan

Biasanya tugas perpustakaan telah dicantumkan dalam organisasi. Dalam bagan tersebut akan digambarkan dengan jelas atau kecilnya volume pekerjaan, alur komunikasi dan jaringan kerja yang mesti dilaksanakan. Disana juga akan terlihat bahwa terselenggarannya tugas perpustakaan tidak bisa sendiri, melainkan juga terkait langsung atau tidak dengan unit kerja lembaga yang lain.

Tugas perpustakaan secara garis besar ada tiga Sutarno NS (2005), yaitu :

- a. Tugas menghimpun informasi, meliputi kegiatan mencari, menyeleksi, mengisi perpustakaan dengan sumber informasi yang memadai/lengkap baik dalam arti jumlah, jenis, maupun mutu yang disesuaikan dengan kebijakan organisasi, ketersediaan dana, dan keinginan emakai serta mutakhir.
- b. Tugas mengelola, meliputi proses pengelola, meliputi proses pengolahan, penyusunan, penyimpanan, pengemasan, agar tersusun rapi, mudah ditelusuri kembali (temu balik informasi) dan diakses oleh pemakai, dan merawat bahan pustaka. Pekerjaan pengelolaan mencakup pemeliharaan atau perawatan agar seluruh koleksi perpustakaan tetap dalam kondisi bersih utuh, dan baik. Sedangkan kegiatan meneglola dalam pengertian merawat adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka preservasi dan konservasi untuk menjaga nilai-nilai sejarah dokumentasi.

- c. Tugas memberdayakan dan memberikan layanan secara optimal. Perpustakaan sebagai pusat informasi yang menyimpan berbagai ilmu pengetahuan, memberikan layanan informasi yang ada untuk diberdayakan kepada masyarakat pengguna, sehingga perpustakaan menjadi agen perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi, teknologi dan budaya masyarakat pengguna mengetahui dengan jelas apa yang ada dapat dimanfaatkan dari perpustakaan.

### 3) Fungsi Perpustakaan

Fungsi sebuah perpustakaan merupakan penjabaran lebih lanjut dari semua tugas perpustakaan. Fungsi perpustakaan tersebut antara lain, adalah pendidikan dan pembelajaran, informasi, penelitian, rekreasi dan preservasi. Fungsi-fungsi itu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan perpustakaan.

Sementara tujuan yang akan dicapai atas , tugas dan fungsi perpustakaan secara singkat adalah terjadinya transformasi dan transfer ilmu pengetahuan dari sumbernya dipergustakaan kepada pemakai. Hasilnya adalah terjadinya perubahan, baik dalam hal kemampuan, sikap, maupun keterampilan. Pendek kata, manusia-manusia yang menguasai informasi, pengetahuan, wawasan, berperilaku arif dan bijaksana, berpandangan jauh kedepan, sehingga dalam mengambil keputusan lebih tepat. Karena segala sesuatunya telah dipikirkan dengan matang didasarkan pada pertimbangan analisis ilmiah.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Wiji Suwarno, 2009. *Psikologi Perpustakaan* . Jakarta : Sagung seto hal.41



## 2. Kualitas layanan Perpustakaan

### a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda, bervariasi dan konvensional sampai yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti : kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Bagaimanapun para manajer dari perusahaan yang sedang berkompetensi dalam pasar global harus memberikan perhatian serius pada definisi kualitas yang bersifat strategis, yaitu kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers)<sup>9</sup>

Layanan merupakan salah satu kegiatan yang tersedia untuk pemustaka. Layanan disini untuk memenuhi semua kebutuhan pemustaka. Dari fokus

---

<sup>9</sup> Vicent Gaspersz. 2011. *Total Quality Management Untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta Pusat : PT Niaga Swadaya.

penelitian penulis mengkaji tentang layanan perpustakaan, Menurut Darmono (2007) kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut:

- a) Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemustaka perpustakaan.
- b) Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemustaka perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c) Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan, peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
- d) Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.<sup>10</sup>

## **b. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan**

### **1) Pelayanan Sirkulasi**

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Aktivitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai.

---

<sup>10</sup> Dewi Putri Cendra. 2013. *Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjung Pemustaka Di Kantor Perpustakaan*. Universitas Diponegoro Semarang, hal. 11

Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak atau tolok ukur keberhasilan perpustakaan, karena bagian ini rutinitas kegiatannya berhubungan dengan pemakai.

Sistem penyelenggaraan kegiatan layanan sirkulasi ada dua yaitu :

- a. Sistem terbuka (*Open Access*), memungkinkan pengguna memilih dan mengambil koleksi di rak secara bebas tanpa melalui petugas.
- b. Sistem tertutup (*Close Access*), pengguna didalam memanfaatkan koleksi di rak harus melalui petugas.

## 2) Pelayanan Referensi

Pelayanan Referensi merupakan kegiatan layanan pemakai dengan cara memberikan informasi secara langsung maupun tidak langsung kepada pengguna, dengan mengacu atau menunjuk kepada suatu koleksi atau sumber informasi yang ada dan dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengguna perpustakaan.

### a) Pelayanan Pendidikan Pemakai

Pelayanan Pendidikan Pemakai merupakan kegiatan layanan pemakai dengan cara memberikan bimbingan kepada pemakai tentang bagaimana cara memanfaatkan fasilitas perpustakaan dengan baik dan benar. Hal lain yang diharapkan dari pengelola perpustakaan adalah optimalisasi pemanfaatan fasilitas dan layanan perpustakaan.

Dalam kualitas pelayanan dapat digambarkan dari beberapa bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, yaitu Pelayanan pada masyarakat. Dari itu Tugas Pokok pustakawan adalah memberikan layanan

perpustakaan dan informasi kepada masyarakat.<sup>11</sup> Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pustakawan harus mengembangkan sikap-sikap sebagai berikut:

### **1) Mengenal Masyarakat pengguna**

Masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi adalah merupakan bagian yang penting dan tak terpisahkan dari perpustakaan, karena bagaimanapun megahnya suatu perpustakaan dan informasi sangat ragam, dilihat dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, tingkat sosial, pekerjaan dan lain-lain. Perbedaan tersebut menampilkan perilaku yang berbeda dan menuntut pelayanan yang berbeda pula. Misalnya ada yang minta dilayani dengan cepat, ada yang minta diidstimewakan, dan lain sebagainya. Perilakunya pun sopan, sok-sokan, galak, keibuan, dan lain-lain. Semua tuntutan dan karakteristik tersebut harus dapat diantisipasi oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menghadapi mereka, pustakawan harus sabar, dapat mengendalikan diri, tidak emosioanal sehingga pelayanan tetap berjalan baik, tertib sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pustakwan harus benar-benar mengenal karakteristik masyarakat pengguna perpustakann, baik dari segi usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, jabatan dan satatus sosial masyarakat pengguna, semakin tinggi pula gensinya, sehingga mereka menuntut perhatian yang tinggi pula dari pustakawan. Oleh sebab itu, pustakawan harus menampilkan sebagai pribadi yang sopan, santun, hangat dan menyenangkan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. untuk dapat menakklukkan hati mereka, putakawan daapat menyeimbangnya dengan

---

<sup>11</sup> <http://daryono.staff.uns.ac.id/2008/09/24/manajemen-perpustakaan>. Mei 2016

kerja keras, bersikap dewasa yang didukung dengan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang tinggi.

## **2) Luwes dalam melayani**

Bersikap luwes merupakan salah satu etika pergaulan yang harus kita pahami betul oleh pustakawan. Seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna harus mampu bersikap luwes. Hal ini penting, karena minat masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan masih relatif kecil. Oleh karena itu pustakawan harus mengenal karakteristik masyarakat pengguna dan mengetahui betul keinginan mereka. Kalau pustakawan bisa bersikap luwes dalam melayani masyarakat pengguna, mereka pasti akan merasa senang dan akan menumbuhkan keakraban dengan pustakawan. Luwes disini bukan berarti mengabaikan aturan yang berlaku. Namun aturan juga tidak boleh menghalangi untuk berbuat yang terbaik bagi masyarakat pengguna.

## **3) Mempromosikan produk layanan**

Dalam memberikan pelayanan, pustakawan wajib mempromosikan produk layanannya kepada masyarakat. Mempromosikan produk layanan bisa dilakukan dengan berbagai cara, antara lain melalui media cetak, seperti pamflet dan lain sebagainya, selain itu bisa juga dilakukan melalui pameran dan penyuluhan, namun tidak ada salahnya jika pustakawan dapat juga mempromosikan produk layanannya pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna, yaitu dengan cara melakukan obrolan ringan dan akrab dengan mereka. Tujuan promosi perpustakaan adalah untuk menarik masyarakat pengguna agar mau menggunakan dan memanfaatkan produk-produk layanan yang ada

diperpustakaan. Pustakawan hendaknya tidak menyianyiakan kesempatan yang ada untuk mempromosikan produk layanannya. Dalam hal ini jangan menunggu, lebih baik pustakawakan harus berprinsip bahwa masyarakat pengguna adalah pilar penopang kelangsungan dan kesuksesan perpustakaan. Jangan kalah oleh produk-produk layanan lain yang sejenis, sehingga mereka lari tidak mau menggunakan produk yang tersedia, sehingga perpustakaan menjadi sepi pengunjung. Dalam mempromosikan produk layanan, pustakawan harus mempersiapkan diri sebagai iklan berjalan, bahkan setiap saat pustakawakan harus berperan sebagai *public relation* (PR) perpustakaan.

#### **4) Melayani sampai tuntas**

Pustakawakan harus punya prinsip bahwa kepuasan masyarakat pengguna adalah selalu menjadi nomor satu. Kalau mereka puas dengan pelayanan perpustakawakan, mereka pasti akan bercerita kepada orang lain. Demikian juga bila mereka tidak puas. Kalau hubungan pustakawan dengan mereka baik, kekurangan dalam pelayanan akan mudah mereka lupakan. Untuk memuaskan masyarakat, banyak cara yang dapat dilakukan oleh pustakawan, antara lain dengan memberikan pelayanan sampai tuntas. Jangan sampai pustakawan memberikan pelayanan yang tidak tuntas dengan alasan sibuk, tidak bisa, tidak ada waktu, dan lain sebagainya. Karena pelayanan seperti itu, mengakibatkan masyarakat pengguna tidak puas. Jangan berpikir mereka pasti mengerti, cara itu keliru. Pola pikir yang harus dipegang oleh pustakawan adalah memberi pelayanan secara tuntas. Jangan memberikan pelayanan setengah-setengah. Jangan layanan belum beres sudah ditinggalkan. Jangan biarkan mereka

bingung. Pelayanan semacam ini akan merugikan dan kelihatan pelayanan tidak profesional. Pustakawan harus dapat menampilkan diri sebagai seorang profesional. Pustakawan harus bisa membentuk citra (*Image*) positif, sehingga mereka pulang dengan hati yang puas. Memang, untuk bisa memberikan pelayanan tuntas diperlukan kesabaran prima, karena yang dihadapi manusia yang bisa tersinggung, kecewa, dan marah. Satu orang saja kecewa, informasinya akan sampai kemana-mana. Oleh karena itu, pustakawan harus profesional, harus proaktif agar benar - benar mereka puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### **5) Tidak memaksakan kehendak**

Dalam melayani masyarakat pengguna, pustakawan tidak boleh memaksakan kehendak. Perpustakaan bukan seorang pedagang kaki lima yang suka menarik – tarik konsumen agar membeli barang dagangannya. Pustakawan adalah seorang profesional yang memiliki etika dalam memberikan pelayanan. Pustakawan harus memegang prinsip bahwa masyarakat pengguna adalah raja. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk dapat memberikan keleluasan kepada masyarakat pengguna untuk memilih layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Pustakawan hanya wajib menginformasikan semua produknya, namun tidak punya hak untuk memaksa – maksa mereka. Kalau mereka tertarik pada suatu produk yang tersedia, baru dilayani. Berkomunikasilah dengan mereka usahakan tidak terjadi gangguan psikologis, sehingga masyarakat pengguna tidak mempunyai kesan yang kurang baik terhadap pustakawan. Perlakukan mereka dengan baik agar mereka simpati dan tumbuh minat menggunakan produk layanan yang tersedia di perpustakaan.

## **6) Melayani dengan wajah ceria**

Pustakawan dalam melaksanakan tugasnya wajib meningkatkan citra perpustakaan dimata masyarakat. Meningkatkan citra perpustakaan bisa dilakukan dengan bermacam cara antara lain dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna. masyarakat pengguna sangat senang jika pustakawan dalam melaksanakan tugasnya, dapat tampil sebagai pribadi yang menyenangkan. Agar dapat menyenangkan masyarakat pengguna, dalam memberikan pelayanan pustakawan hendaknya dapat tampil dengan wajah yang ceria dan senyum. Senyum bagi pustakawan adalah wajib dalam arti, hilang senyuman berarti kehilangan respek dari public kepadanya. Oleh karena itu, untuk menjadi pustakawan profesional, bukan saja harus memiliki kecerdasan intelektual yang tinggi, tetapi juga harus mempunyai kecerdasan emosional dan sosial tinggi pula.

## **7) Menjamin kerahasiaan**

Perlindungan kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi adalah kewajiban pustakawan yang telah diatur dalam kode etik pustakawan Indonesia. Menjamin kerahasiaan dan privasi msyarakat pengguna adalah menjadi kewajiban pustakawan. Kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna adalah sesuatu yang amat sensitive, terutama bagi orang – orang tertentu. Pustakawan harus dapat memahami, menghargai dan menjaga kerahasiaan itu, agar yang dirahasiakan kepada mereka tidak sampai kepada orang lain. Menjaga kerahasiaan dan privasi adalah penting agar kebebasan masyarakat pengguna terjamin. Kalau tidak terjamin, mereka akan lari, tidak mau menggunakan produk layanan kita lagi. Oleh karena itu, pustakawan profesional



wajib melaksanakan tugas ini dengan sebaik – baiknya. Menjamin kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna adalah sikap profesional.

#### **8) Mau mendengarkan keluhan**

Dalam melaksanakan prinsip pelayanan prima, pustakawan dituntut dapat bersikap sabar dalam menghadapi keluhan masyarakat pengguna. Walaupun pustakawan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kadang ada yang merasa masih belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan, bahkan bukan itu saja, ada yang mereka merasa kecewa. Dalam hal ini, kewajiban pustakawan mendengarkan keluhan – keluhan mereka misalnya kualitas produk layanan, prosedur yang panjang dan berbelit, petugas yang kurang siap dan lain sebagainya. Dengan mendengarkan keluhan mereka pustakawan akan mengetahui dan memahami apa keinginan masyarakat pengguna. Pelayanan apa dan bagaimana yang diperlukan bagi mereka. Kesadaran mau mendengarkan keluhan masyarakat pengguna, akan memberikan respek yang tinggi dihati mereka. Mereka akan merasa diperhatikan dan dilindungi, sehingga akan menumbuhkan sikap saling pengertian yang dapat meningkatkan citra baru perpustakaan. Pustakawan perlu menyadari bahwa banyak masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi yang ingin dimanjakan dengan pelayanan kita, ingin diperlakukan khusus, bahkan ada yang minta dispensasi, untuk tidak mengikuti prosedur yang berlaku, dengan alasan mereka sudah menjadi pengguna yang setia.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Rachman Hermawan, Zulfikar Zen. 2006 *Etika Keperpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto

### c. Intensitas Kunjungan

Intensitas Kunjungan artikan sebagai keadaan pengukuran seberapa sering seseorang atau kelompok dalam berkunjung atau menjumpai sesuatu baik itu tempat, orang dan lain-lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1998:476).<sup>13</sup>

### d. Kualitas layanan terhadap Intensitas Kunjungan

Wickoff (1996) Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi masyarakat (pelanggan) penerima layanan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Kualitas Layanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yakni: *Tangibles* atau Bukti fisik, *Responsiveness* atau Tanggapan, *Reability* atau Keandalan, *Asurance* atau Jaminan, *Empathy* atau perhatian.<sup>14</sup>

## B. Kerangka Konsep

Perpustakaan Merupakan wadah yang dibutuhkan oleh setiap tingkatan pendidikan mulai dari TK, SD, SMP, SMA dan Perguruan Tinggi. Perpustakaan didirikan agar kegiatan belajar-mengajar yang digariskan dalam kurikulum dapat berjalan lancar. Perpustakaan sebagai institusi informasi dan ilmu pengetahuan

<sup>13</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1998:476

<sup>14</sup> Afrisawati 2014. *Pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap minat baca dan intensitas kunjungna mahasiswa pada perpustakaan*. jurnal ekonomi dan informasi akuntansi(jenius). Politeknik Negeri Sriwijaya, hal 17

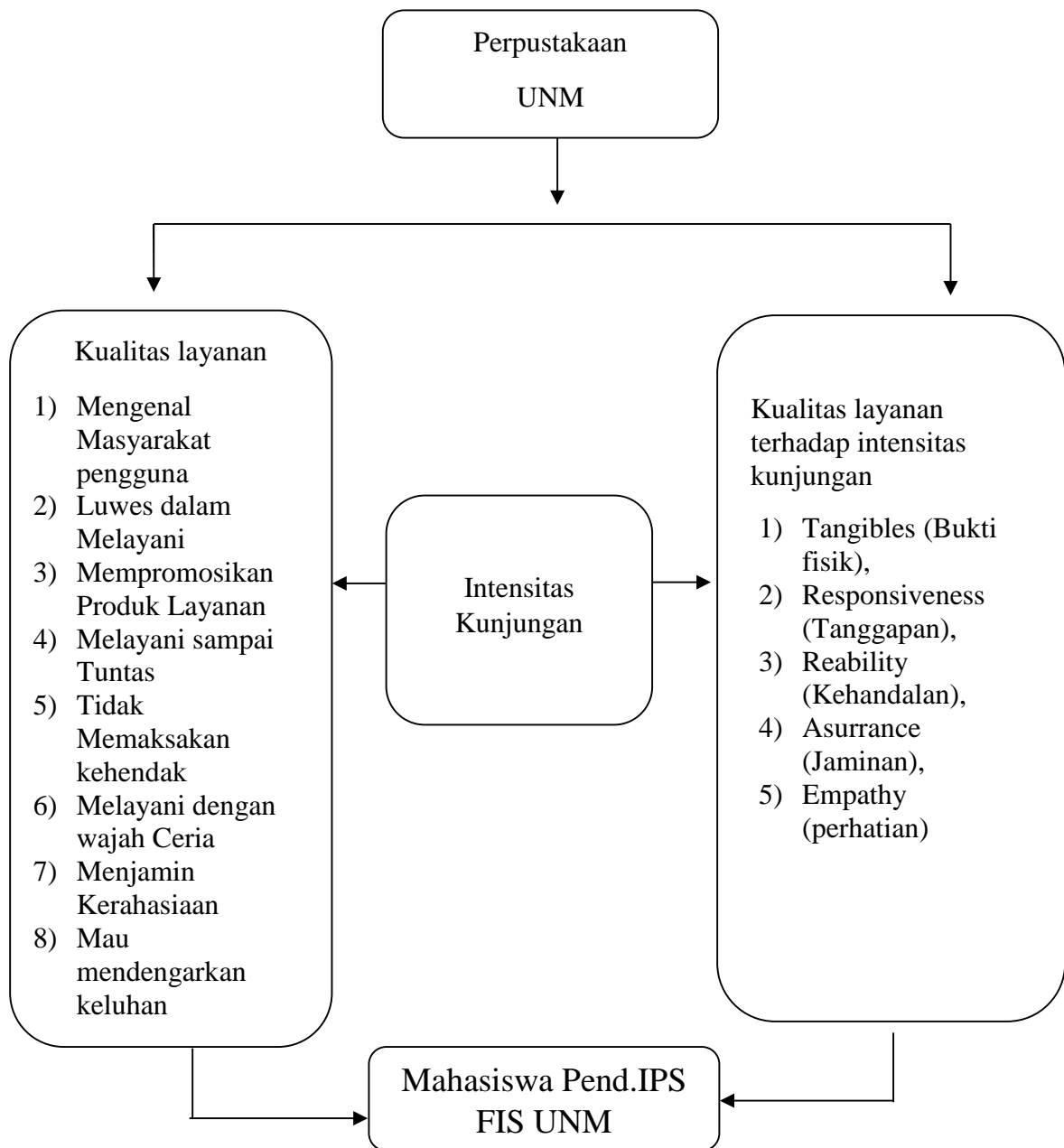
memiliki tugas dan peluang besar untuk berperan serta aktif dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Keberadaan tugas dan fungsi perpustakaan adalah dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan, penelitian/riset dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan sangat pentingnya pada setiap institusi pendidikan tinggi, sehingga semestinya setiap lembaga tersebut memiliki perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, serta dimanfaatkan secara maksimal.

Dalam kualitas pelayanan dapat digambarkan dari beberapa bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, yaitu Pelayanan pada masyarakat. Dari itu Tugas Pokok pustakawan adalah memberikan layanan perpustakaan dan informasi kepada masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, pustakawan harus mengembangkan sikap-sikap sebagai berikut, (1) Mengenal Masyarakat Pengguna, (2) Luwes Dalam Melayani, (3) Mempromosikan Produk Layanan, (4) Melayani Sampai Tuntas, (5) Tidak memaksakan kehendak, (6) Melayani dengan Wajah ceria, (7) Menjamin Kerahasiaan, (8) Mau Mendengarkan keluhan.

Intensitas Kunjungan artikan sebagai keadaan pengukuran seberapa sering seseorang atau kelompok dalam berkunjung atau menjumpai sesuatu baik itu tempat, orang dan lain-lain. Kamus Besar Bahasa Indonesia, (1998).

Kualitas Layanan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yakni: *Tangibles* atau Bukti fisik, *Responsiveness* atau Tanggapan, *Reability* atau Keandalan, *Asurance* atau Jaminan, *Empathy* atau perhatian.

Dari pemaparan mengenai judul penelitian ini yaitu kualitas layanan perpustakaan UNM dan intensitas kunjungan mahasiswa, diharapkan dapat memberi manfaat kepada perkembangan kualitas perpustakaan itu sendiri, maka dari itu penulis akan meneliti lebih lanjut dari judul tersebut dengan arah sekema sebagai berikut :



Gambar 1. Skema Kerangka Pikir

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Moleong Penelitian kualitatif didasarkan pada upaya membangun pandangan mereka yang diteliti yang rinci, dibentuk dengan kata-kata, gambaran holistik dan rumit. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kualifikasinya.<sup>15</sup>

Metode penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, yaitu peneliti merupakan instrument kunci. Metode ini berusaha memahami fakta dibalik kenyataan yang dapat diamati atau diindra secara langsung. Peneliti menggunakan peran social interaktif, melakukan pengamatan, interview ,mencatat hasil pengamatan dan interaksi bersama partisipan.<sup>16</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi instrumentnya adalah peneliti sendiri. Jenis Penelitian ini terjun langsung di lapangan melaksanakan peran sosial yang interaktif, melakukan pengamatan, wawancara langsung dengan informan, mencatat hasil pengamatan dan interaksi langsung dengasn partisipan.

---

<sup>15</sup> Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hal. 6

<sup>16</sup> Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, hal. 8

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar Jl. A.P Pettarani Makassar pada bulan Mei tahun 2016. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan atas alasan bahwa fokus permasalahan terdapat di Perpustakaan UNM , mahasiswa prodi pendidikan IPS.

## **C. Tahap-Tahap Penelitian**

Adapun tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Tahap pra lapangan**

- a. Peneliti harus menyusun rancangan penelitian(proposal) yang akan dilaksanakan.
- b. Peneliti memilih lokasi penelitian sesuai dengan memperhatikan kenyataan yang ada sesuai masalah yang akan diteliti.
- c. Mengikuti seminar proposal dan mengurus perizinan penelitian.
- d. Menyiapkan perangkat untuk melaksanakan penelitian berupa,lembar observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi untuk menggali informasi mengenai kondisi Perpustakaan UNM di prodi.pend IPS Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar Makassar

### **2. Tahap pekerjaan lapangan**

- a. Melaksanakan observasi di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar Makassar secara mendalam yaitu mengamati dan melakukan interaksi langsung dengan subjek penelitian untuk mendapatkan informasi mengenai Kualitas Layanan Perpustakaan UNM dan Intesitas Kunjungan Mahasiswa

- b. Melaksanakan wawancara untuk mendapatkan data-data yang akurat dari informan tentang Kualitas Layanan Perpustakaan UNM dan Intesitas Kunjungan Mahasiswa .
  - c. Melaksanakan dokumentasi untuk memperkuat data-data yang diperoleh mengenai Kualitas Layanan Perpustakaan UNM Dan Intesitas Kunjungan Mahasiswa
3. Tahap akhir penelitian

Pada tahap ini dilanjutkan dengan menganalisis data yang diperoleh dan melakukan penarikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Kualitas Layanan Perpustakaan UNM dan Intesitas Kunjungan Mahasiswa .

#### **D. Sumber Data**

Sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Lofland dan Lofland di kutip Moleong.<sup>17</sup> Dalam penelitian kualitatif data hasil penelitian didapatkan melalui dua sumber data yaitu;

##### **1. Data primer**

Data primer atau Sumber data utama meliputi kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekam video/audio tapes, pengambil foto atau film. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan berperanserta

---

<sup>17</sup> Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, hal. 157



merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara yang berupa pertanyaan tentang Kualitas Layanan Perpustakaan UNM dan Intesitas Kunjungan Mahasiswa melalui informan pada mahasiswa Prodi. Pend. IPS Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar..

Adapun informan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* merupakan teknik penelitian yang digunakan berdasarkan kriteria yang ingin di teliti yang berkaitan dengan judul penelitian yang ingin di ketahui oleh peneliti di peroleh dari sumber yaitu mahasiswa Prodi. Pend. IPS Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar.

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data penunjang dari data primer. Data sekunder adalah data yang berupa hasil observasi dan dokumentasi yang menjadi pendukung keberhasilan penelitian. Data sekunder di peroleh dari lokasi penelitian yaitu di Prodi.Pendidikan IPS Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar berupa dokumen UPT Perepustakaan UNM, tehnik pelaksanaan UPT Perepustakaan UNM dan bahan pustaka lainnya. Dalam penelitian ini data-data di peroleh dari sumber wawancara pada informan di Prodi Pendidikan IPS Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

## E. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti sebagai instrument juga

harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrument meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian, penguasaan wawasan terhadap bidang yang di teliti, kesiapan peneliti untuk memasuki objek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. <sup>18</sup>Oleh karena itu, kehadiran peneliti dilapangan mutlak diperlukan sebagai pengamat penuh. Dalam proses penelitian, kehadiran peneliti diketahui statusnya oleh subjek atau informan.

## **F. Prosedur Pengumpulan Data**

### **1. Wawancara**

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang yang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Penulis mengumpulkan informasi dengan melakukan wawancara kepada informan yaitu Mahasiswa Pendidikan IPS Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar agar dapat mengumpulkan informasi terkait masalah yang di bahas. Teknik pengumpulan data melalui wawancara ini dilakukan agar dapat memperoleh data yang riil dan informasi yang dapat mempertajam analisis penelitian kualitatif. Wawancara adalah Tanya-jawab antara peneliti dengan informan di mana peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan secara *face to face*. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*). Menurut Sugiyono, mengatakan tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara di minta

---

<sup>18</sup> Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, hal. 222

pendapat, dan ide-idenya, dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang di kemukakan oleh informan. Dalam tahap wawancara informan dikelompokkan dalam 3 kelompok yaitu :

1) Kelompok informan ahli

Dalam kelompok informan ahli yang menjadi fokus bahan wawancara dari penelitian tersebut, penulis mengajukan pertanyaan mengenai bagaimana gambaran kualitas layanan perpustakaan UNM pada mahasiswa prodi pend. IPS dimana yang termasuk dari informan ahli yaitu, kepada UPT perpustakaan Umum UNM.

2) Kelompok informan kunci

Dalam kelompok informan kunci yang menjadi fokus permasalahan dari penelitian tersebut dalam melakukan observasi serta wawancara dengan Manajemen perpustakaan UNM dan Kepala bagian Tata usaha perpustakaan UNM.

3) Kelompok informan Biasa

Dalam kelompok informan biasa yang menjadi fokus wawancara yaitu dengan mengajukan pertanyaan tentang gambaran mengenai intensitas kunjungan mahasiswa prodi pend. IPS di perpustakaan UNM, dimana mahasiswa prodi pendidikan IPS menjadi informan biasa tersebut.

## 2. Observasi

Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan Kartono.. Pengumpulan data melalui teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan mengamati langsung di lapangan yang dilakukan oleh penulis untuk melihat, merekam, menghitung, mengukur dan mencatat dengan jalan meneliti langsung di lapangan untuk mempelajari dan memcatat secara sistematis data yang diperlukan. Adapun hal-hal yang akan diobservasi sesuai dengan pengertian obeservasi tersebut adalah mengamati atau melihat langsung bagaimana kualitas layanan yang digunakan dalam perpustakaan UNM yang kemudian mengukur tingkat jumlah pengunjung perpustakaan dilihat dari data awal statistik pengunjung dibagian administrasi perpustakaan, dengan konsep instrumen yang diajukan secara garis besar yaitu melihat dari rumusan masalah yang akan diteliti oleh penulis yaitu gambaran kualitas diperpustakaan UNM, gambaran intensitas kunjungan mahasiswa prodi pend. IPS di perpustakaan, dan bagaimana hubungan kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa prodi pend. IPS diperpustakaan UNM yang bentuk instrumen tersebut berbentuk pertanyaan dari pedoman wawancara serta angket yang akan diajukan oleh penulis.

## 3. Dokumentasi

Untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi maka dilakukan pengumpulan data dengan metode dokumentasi. Menurut Sukmadinata study dokumenter merupakan suatu teknik mengumpulkan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen

tertulis, gambar dan elektronik. Dokumen yang dikumpulkan berupa data Pengelolaan UPT perpustakaan UNM terhadap kualitas layanan perpustakaan UNM dan Intensitas kunjungan Mahasiswa.

### **G. Pengecekan Keabsahan Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini agar terjamin tingkat validitasnya, maka perlu dilakukan pengecekan atau pemeriksaan keabsahan data. Adapun penelitian ini dalam melakukan pemeriksaan keabsahan data melakukan Triangulasi.

Menurut Sugiyono mengemukakan bahwa :

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat trigulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.<sup>19</sup>

#### **1. Triangulasi sumber**

Untuk menguji kredibilitas data tentang pelaksanaan *kualitas layanan perpustakaan UNM dan Intensitas kunjungan Mahasiswa*, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan oleh mahasiswa yang Prodi Pendidikan IPS Fakultas ilmu sosial Universitas Negeri Makassar. data dari informan tersebut dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya di mintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber tersebut.

---

<sup>19</sup> Sugiyono, op.cit, p.273

## 2. Triangulasi teknik

Dalam Triangulasi teknik digunakan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang di peroleh dengan wawancara, lalu di cek dengan observasi dan dokumentasi. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

## 3. Triangulasi waktu

Dalam penelitian, waktu sering mempengaruhi kredibilitas data. Dalam rangka menguji kredibilitas dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam waktu atau situasi yang berbeda. Jika hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka penulis melakukan dengan berulang-ulang sehingga pasti ditemukan kepastian datanya.

## **H. Analisis Data**

Analisis data merupakan pengolahan data yang sudah terkumpul dan di harapkan diperoleh gambaran yang akurat dan kongkret dari subjek penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis jawaban informan bila jawaban informan dirasakan belum memuaskan, Maka peneliti melanjutkan wawancara sampai tahap tertentu. Hingga di peroleh data yang kredibel.

Sugiyono Analisis data disebut juga pengolahan dan penafsiran data. Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.<sup>20</sup>

Gunawan, sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (deskriptif) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik yang tampak (interpretif). Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis interpretatif dengan mengandalkan daya imajinasi, intuisi, dan daya kreasi peneliti dalam proses yang disebut reflektif dalam menangkap makna dari objek penelitian. Tujuan analisis tersebut adalah untuk menemukan makna peristiwa yang ada pada objek penelitian dan menginterpretasikan makna dari hal yang diteliti. Data-data yang nantinya diperoleh dari penelitian tentang *kualitas layanan perpustakaan UNM dan Intensitas kunjungan Mahasiswa*, akan dianalisis dan ditafsirkan kedalam kata-kata atau penjelasan yang bisa dipahami dengan jelas oleh orang lain, untuk kemudian disajikan secara tertulis dalam bentuk laporan penelitian.

Data yang akan dianalisis sebelumnya dikumpulkan, data yang dikumpulkan merupakan data yang berasal dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Menurut Mile and Huberman dalam Sugiyono mengemukakan bahwa Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan

---

<sup>20</sup> Sugiyono, op.cit, p 127

berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jelas yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/ verification*.<sup>21</sup>

Untuk kepentingan Analisis dan pengolahan data hasil penelitian, maka peneliti juga menggunakan analisis persentase dari distribusi data. Interpretasi dilakukan secara deskriptif, hasil persentase masing-masing jawaban untuk setiap item pertanyaan yang diperoleh dari angket digunakan rumus yang dikemukakan oleh Sudijono (1989), yaitu :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Dimana : (P) = Persentase (F) = Frekuensi jawaban responden.

(N) = Jumlah Responden<sup>22</sup>

Dalam rangka menganalisis permasalahan yang dikaji digunakan rumus yang dikemukakan oleh Ali (1993), yaitu :

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Dimana : (%) = Persentase (n) = Nilai yang Diperoleh (N) = Jumlah seluruh nilai<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup>Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta, hal.

<sup>22</sup> Sudijono, Anas. 1989. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta : Rajawali Pers, hal. 40

<sup>23</sup> Ali Muhammad. 1993. *Penelitian Kependidikan. Prosedur dan strategis*. Bandung : Bumi Aksara, hal 186



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Sesuai dengan lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti, maka pada bagian ini peneliti akan memaparkan secara singkat profil Universitas Negeri Makassar sebagai wilayah atau tempat dilakukan penelitian. Untuk lebih jelasnya diuraikan sebagai berikut :

##### **a. Sejarah Singkat Berdirinya Universitas Negeri Makassar**

Universitas Negeri Makassar berdiri pada tanggal 1 Agustus 1961. Sejak kelahirannya telah mengalami 4 kali pergantian status. 1 Agustus 1961 sampai dengan 31 Agustus 1964, berstatus Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Hasanudin, berdasarkan SK Menteri PTIP No. 30 Tahun 1964 Tanggal 1 Agustus 1961. Setelah itu, pada tanggal 1 september 1964 sampai dengan Januari 1965 berstatus IKIP Yogyakarta cabang Makassar, berdasarkan SK Menteri PTIP No. 154 Tahun 1965 Tanggal 1 September 1965. Kemudian pada tanggal 5 Januari sampai dengan 3 Agustus 1999, berstatus mandiri dengan nama IKIP Makassar, berdasarkan SK Presiden Republik Indonesia No. 272 Tahun 1965 tanggal 5 Januari 1965. Pada fase ini, sejak 1 April 1972, IKIP Makassar berubah menjadi IKIP Ujungpandang dengan mengikuti perubahan nama Kotamadya Makassar menjadi Kotamadya Ujungpandang. Dan pada tanggal 4 Agustus 1999 sampai sekarang berstatus Universitas Negeri Makassar dengan nama Universitas Negeri Makassar (UNM) berdasarkan SK Presiden

Republik Indonesia No. 93 Tahun 1999 tanggal 4 Agustus 1999. Jumlah prodi yang dimiliki sampai pertengahan tahun 2011 adalah, prodi D3 sebanyak 9, prodi S1 sebanyak 58, prodi S2 sebanyak 12 dan prodi S3 sebanyak 5. Adapun jumlah fakultas yang dimiliki sebanyak 9 fakultas yakni : Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan (MIPA), Fakultas Teknik (FT), Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK), Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP), Fakultas Ilmu Sosial (FIS), Fakultas Bahasa dan Sastra (FBS), Fakultas Psikologi, Fakultas Ekonomi (FE), dan Fakultas Seni dan Desain (FSD).

#### **b. Sejarah Singkat Tentang Fakultas Ilmu Sosial**

Pada tahun 1965, fakultas ini bernama Fakultas Keguruan Pengetahuan Sosial (FKPS) dengan dekan pertama Drs. Abdul Karim. FKPS merupakan salah satu pilar utama pada saat pembentukan IKIP Makassar. Sebelum menjadi fakultas dalam lingkungan IKIP Makassar, berbentuk program/kursus BI yang terdiri atas BI Hukum, BI Ekonomi, dan BI Sejarah. Setelah kursus BI diintegrasikan dalam Universitas Hasanuddin pada tahun 1961, kursus BI tersebut menjadi jurusan Civic Hukum, Jurusan Ekonomi Koperasi, Jurusan Ekonomi Perusahaan, Jurusan Sejarah dan Jurusan Ilmu Bumi dalam lingkungan FKPS-IKIP Makassar.

Sejalan dengan perubahan-perubahan yang terjadi pada lembaga induknya, nama FKPS kemudian berubah menjadi FKIS atau Fakultas Keguruan Ilmu Sosial, selanjutnya berubah lagi menjadi Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (FPIPS). Setelah konversi, FKIS menjelma menjadi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial disingkat FEIS.

Pada tahun 2007 FEIS membawahi lima jurusan, yaitu : Jurusan PPKn, Pendidikan Ekonomi, Pendidikan Sejarah, Manajemen, dan Sosiologi, dengan Dekan Drs. Amiruddin, M.Pd. Jumlah mahasiswa yang terdaftar pada tahun 2006/2007 sebanyak 1899 orang dengan jumlah dosen 125 orang. Kampus FEIS berada di Kampus Induk Gunungsari Baru, Jalan A.P. Pettarani, Makassar. Pada tahun 2008 dengan SK Rektor Nomor 6822/H.36/KL/2007, tentang pembentukan Fakultas Ekonomi sehingga FEIS berubah menjadi FIS dengan jurusan/prodi PPKn, Pendidikan Sejarah, Sosiologi, Pendidikan Administrasi Perkantoran, Pendidikan Antropologi, Adminitrasi Negara, Pendidikan IPS, dan Pendidikan Sosiologi.

#### **c. Sarana dan Prasarana**

Beberapa sarana dan fasilitas umum yang diperlukan dan tersedia di kampus UNM antara lain Poliklinik, BNI Kantor Kas Pembantu UNM, Bank Mandiri Kantor Kas UNM, Auditorium, Masjid, tempat ibadah, Asrama mahasiswa, *Guest House*, sarana olahraga dan kesenian, kaferia, kantin, toko, koperasi dan tempat parkir. (Sumber: unm.ac.id)

#### **d. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar**

Perkembangan UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Makassar (UNM) identik dengan perkembangan lembaga induk Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Hasanuddin Makassar, yang akan berdiri sendiri menjadi Institusi. Pada saat pelopornya adalah Idrak Yassin, MA bersama Drs. Abdul Watif Masri dkk berhasil menjadikan FKIP-UNHAS beralih menjadi IKIP cabang Yogyakarta. Kemudian menjadi IKIP Makassar dengan SK Presiden RI No. 272 Tahun 1965

tanggal 5 Januari 1965. Tidak lama kemudian nama Kota Makassar menjadi Ujung Pandang, sehingga IKIP Makassar pun dirubah namanya menjadi IKIP Ujung Pandang. Dengan persetujuan senat IKIP Makassar akhirnya IKIP Makassar dilebur menjadi Universitas Negeri Makassar. Pada mulanya sekitar tahun 1961 – 1964 dikenal namanya fakultas Keguruan

Demikian halnya dengan perkembangan Perpustakaan dari dulu sampai sekarang Pimpinan atau Kepala UPT. Perpustakaan silih berganti sesuai dengan priode mereka yakni :

1. Periode pertama : FKIP-UNHAS bapak Drs. Maksud. R.Tompo, BA
2. Period eke dua, IKIP cabang Yogyakarta dan IKIP Makassar, Ibu Dra. Ny. Hafsah.J.Nur
3. Priode ketiga, IKIP Makassar Drs. ABD. Azis Syarif
4. Periode keempat, IKIP Makassar/Ujung Pandang Bapak Drs. H.Said Mursalim
5. Periode kelima, IKIP Makassar DR.Kamaruddin, MA
6. Periode keenam, IKIP Makassar Drs. Abdul hamid Rasyid
7. Period ketujuh, Bapak Prof. DR. H. Muhammad Amin Rasyid, MA
8. Periode Kedelapan, Bapak DRS. Abdul Rajab Johari, Dipt Tesl
9. Perode kesembilan, Bapak DR. Syarifuddin Dollah, M.Pd
10. Priode kesepuluh, Bapak Drs. Subaer M.Phil
11. Periode Kesebelas Ibu Dr. Asniar Khumas, M.Si.
12. Periode keduabelas Bapak Oslan Jumadi, S.Si., M.Phil., Ph.D.

Untuk mewujudkan berbagai tujuan, maka perpustakaan UNM memiliki Visi, Misi, dan Fungsi sebagai berikut:

1) Visi

Menjadi pusat informasi, edukasi, riset dan publikasi yang modern dengan pelayanan terbaik dan professional.

2) Misi

1. Mengembangkan perpustakaan UNM sebagai perpustakaan modern berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).
2. Mendukung proses pembelajaran modern dengan berbagai sumber informasi dan referensi yang mutakhir.
3. Mengembangkan kerjasama dengan perpustakaan Universitas dan perpustakaan nasional di dalam dan diluar negeri untuk melayani kebutuhan civitas akademik Universitas Negeri Makassar.
4. Mengembangkan kerjasama dengan perpustakaan fakultas dan prodi serta Pascasarjana di Lingkungan UNM untuk memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh civitas akademik UNM serta pemustaka pada umumnya.
5. Mengembangkan kerjasama dengan berbagai lembaga baik di dalam lingkup UNM maupun luar UNM untuk mendukung fungsi perpustakaan.

3) Fungsi

1. Fungsi layanan dan sumber informasi untuk mendukung program pendidikan dan pembelajaran yang modern.
2. Pusat layanan dan informasi untuk mendukung program penelitian yang berkualitas tinggi.

3. Pusat layanan dan sumber informasi untuk program pengabdian pada masyarakat yang berdaya guna
4. Pusat layanan dan sumber informasi untuk publikasi civitas akademik UNM di tingkat nasional dan internasional.
5. Pusat rekreasi bagi civitas akademika UNM dan pemustaka pada umumnya.
6. Memberikan pelayanan secara professional bagi civitas Akademika UNM dan Pemustaka pada umumnya.

**e. Keadaan Manajemen Perpustakaan umum Universitas Negeri Makassar**

Manajemen perpustakaan umum UNM dapat dilihat dari struktur organisasi UPT perpustakaan UNM, yang terlampir pada halaman

Selain itu ,koleksi yang ada di perpustakaan sebanyak 51.633/tahun 2012 koleksi. Dan di tahun 2014 s.d 2015 UPT. Perpustakaan sudah mendapatkan bantuan pengadaan buku untuk tambahan koleksi bacaan di UPT.Perpustakaan UNM. Peralatan teknologi Informasi yang digunakan adalah komputer dengan Sistem OPAC (*online Public AccesCatalog*) dengan program GLIS. Tambahan koleksi tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4 Kondisi koleksi buku perpustakaan UNM**

No.	Jenis Pustaka	Jumlah Judul		Jumlah Copy
		Cetak	Elektronik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Buku teks	13.851	155	24.768
2	Karya Ilmiah	5.595	5.595	5.595
3	Jurnal Nasional (Tidak terakreditasi DIKTI)	60	60	360
4	Jurnal Internasional	-	5.984	5.984
<b>TOTAL</b>		19.506	11.794	36.707

**f. Keadaan SDM perpustakaan Umum Universitas Negeri Makassar**

Keadaan tenaga Perpustakaan dari tahun ketahun berubah, baik jumlah maupun latar belakang pendidikannya. UPT. Perpustakaan UNM sekarang ini memiliki tenaga Pustakawan sebanyak 10 orang dan 11 tenaga Administrasi ditambah dengan Kepala UPT dan Kepala Sub Bagian Tata Usaha sehingga jumlah pegawai UPT. Perpustakaan sebanyak 23, Berikut Data Pegawai di UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Makassar terlampir pada halaman.

**g. Sarana Layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Negeri Makassar**

Layanan yang ada di UPT Perpustakaan UNM antara lain:

1. Layanan Multimedia (Lt. II)

UPT Perpustakaan UNM menyediakan On Line Public Access Catalogue (OPAC) pada setiap lantai; Pengguna Perpustakaan dapat menelusuri dan mencari sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan, dari data bibliografi bahan pustaka ada pada OPAC yang menggunakan Program GLIS

2. Warung Prancis (Lt. II)

UPT. Perpustakaan UNM saat ini juga sudah bekerjasama dengan Negara Prancis (Penandatanganan MOU) dan Warung Prancis di Perpustakaan UNM ini sudah berjalan 1 Tahun. Di Warung Prancis terdapat berbagai macam koleksi buku dan film film yang menggunakan bahasa Prancis. Dan Warung Prancis memiliki program kerja kali dalam setahun.

3. India Corner

Kerjasama dengan Kedutaan Besar India untuk Indonesia juga menyediakan buku-buku, CD, DVD. Diskusi budaya dan Film India.

4. Bank Indonesia (BI) Coorner

Kerjasama dengan Bank Indonesia memfasilitasi buku-buku ekonomi baik Makro dan Mikro, serta perkembangan dan fungsi BI.

5. Cinema Mini (Lt. II)

Digunakan untuk pemutaran film film Prancis untuk memperkenalkan budaya Prancis kepada Mahasiswa

6. Ruang Pengadaan Bahan Putaka (Lt. II)

Digunakan sebagai penerimaan bahan pustaka baru yang telah di adakan oleh Universitas tiap tahun, dan penerimaan karya ilmiah dari alumni Universitas Negeri Makassar.

7. Ruang Pengolahan Bahan Putaka (Lt. II)

Digunakan untuk mengolah bahan pustaka (Class Number, Kantong Buku), pengimputan data bahan pustaka, dan mengolah karya ilmiah dari alumni UNM.

8. Layanan Sirkulasi (Lt. III)

Layanan peminjaman dan pengembalian, layanan ini memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam bahan pustaka, diberikan untuk koleksi buku teks sebagai bahan ajar dan bahan pengayaan untuk meningkatkan pengetahuan pengguna, untuk sementara proses peminjaman dan pengembalian secara manual dan direncanakan dengan menggunakan Sistem OPAC (*online Public Acces Catalog*) dengan program GLIS. Setiap



anggota dapat meminjam buku 3 (tiga) eks.dengan jangka waktu pengembalian 2 (dua) minggu, tidak terhitung hari Raya/Minggu.

9. Layanan Referens (Lt. III)

**Layanan referens** (rujukan) untuk membantu pengguna dalam penelusuran informasi dalam berbagai subyek dalam melaksanakan tugas penulisan dan penelitian.

**Koleksi Referens** terdiri dari : Ensiklopedi, kamus, Almanak, Direktori, Peta, Statistik dan Buku Teks Lainnya.

**Terbitan Berkala;** menyediakan informasi tentang wacana Ilmu pengetahuan terbaru dari sumber-sumber yang berupa : Majalah, Jurnal, Buletin, Warta, SuratKabar, dan Lain-lain.

**Karya Ilmiah;** berupa Skripsi, Tesis, Disertasi, LaporanPenelitian, Laporan Seminar dan lain-lain disajikan berdasarkan Jurusan dan Fakultas.

**Koleksi Cadangan :** setiap judul buku teks disimpan 1 (satu) eks. untuk koleksi cadangan dengan tujuan untuk melestarikan judul-judul buku yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UNM. Koleksi cadangan tersebut tidak dapat dipinjamkan karena bersifat sebagai koleksi referens.

#### **h. Sejarah Singkat Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

Program Studi Ilmu pengetahuan sosial adalah salah satu Program Studi Kependidikan dalam lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar yang didirikan pada tahun 2009, mempunyai visi, misi dan tujuan sebagian bagian integral dari visi, misi dan tujuan Fakultas Ilmu Sosial. Adapun Visi, Misi dan Tujuan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial adalah sebagai berikut :

- 1) Visi Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial yaitu unggul dalam menghasilkan sarjana pendidikan (guru) dibidang ilmu pengetahuan sosial yang bernurani dan berwawasan kewirausahaan.
- 2) Misi Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial yaitu :
  - a) Menyelenggarakan Tridarma Perguruan Tinggi (Pendidikan, penelitian, dan pengabdian) pada masyarakat.
  - b) Menghasilkan sarjana kependidikan yang profesional, berwatak manusia Indonesia seutuhnya, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
  - c) Memusatkan perhatian pada persoalan pengembangan sumber daya kependidikan (guru) profesioanal.
  - d) Berupaya mendukung UNM sebagai *“Education and Research University”*

Program Studi Pendidikan Ilmu pengetahuan Sosial Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar bertujuan mendidik warga Negara dibidang Ilmu Pengetahuan Sosial yang mempunyai sifat dan tanggung jawab seperti mempertahankan dan memelihara kesatuan dan persatuan bangsa, bersikap terbuka dan menghargai pendapat orang lain, berkepribadian yang sehat dan tangguh, bernurani, dan berbudi pekerti.

**i. Keadaan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPS**

Mahasiswa Pendidikan IPS adalah mereka yang telah mengikuti proses seleksi masuk Perguruan Tinggi Negeri (PTN) Universitas Negeri Makassar (UNM) dan berstatus aktif. Sejak didirikan jumlah mahasiswa dari tahun 2009 sebanyak 84, tahun 2010 sebanyak 59, tahun 2011 sebanyak 68, tahun 2012

sebanyak 114, tahun 2013 sebanyak 70, tahun 2014 sebanyak 66, tahun 2015 sebanyak 68, dan secara keseluruhan berjumlah 529 orang. Mahasiswa pendidikan IPS memiliki lembaga kemahasiswaan yaitu Himpunan Mahasiswa Program Studi Pendidikan IPS (HMPS PIPS) sebagai organisasi kemahasiswaan pendamping prodi Pendidikan IPS.

**j. Keadaan Dosen (Kependidikan) Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

Prodi Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial (PIPS) memiliki tenaga pengajar (dosen) tetap sebanyak 9 orang dan satu orang operator. Berikut struktur kepengurusan Program Studi Pendidikan IPS terlampir pada halaman

**k. Keadaan Kurikulum Prodi Pendidikan IPS**

Kurikulum pembelajaran prodi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial terdiri dari dua bagian yaitu kurikulum semester ganjil dan kurikulum semester genap, berikut kurikulum Prodi pendidikan IPS terlampir pada halaman

## **2. Deskripsi Data**

Pada bagian ini disajikan data-data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat sebagai berikut:

**a. Gambaran kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Makassar**

**1) Mengetahui Masyarakat pengguna**

Pustakawan harus mengetahui masyarakat pengguna perpustakaan agar dapat memberi pelayanan yang sesuai kebutuhan pengunjung, maka dari itu pustakawan harus beratisipasi dengan sikap para pengunjung yang berbeda. Jadi

menjadi pustakawaan harus mempunyai jiwa yang sabar, dan tidak tepat emosioanal , dan tidak mebeda-bedakan cara pelayanan yang diberikan ke pengunjung ,Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan Yuli Lestari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. hasil wawancara terlampir pada halaman 124 (wawancara 25 Agustus 2016) adalah:

“Menurut saya, selama saya berkunjung yang saya rasakan tidak ada sikap yang berbeda diberikan semua dilayani dengan sikap yang sama.”

Sama halnya yang diungkapkan oleh Nurul Suciati Annisa mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013 , hasil wawancara terlampir pada halaman 135 (wawancara 26 agustus 2016 ) adalah :

“Menurut saya tidak ada perbedaan sikap yang diberikan dalam melayani, semua dilayani sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan”

Juga diungkapkan oleh infoman Irmayani mahasiswa prpdi pendidikan IPS Angkatan 2014, hasil wawancara terlampir pada halaman 142 (wawancara 26 agustus2016 ) adalah :

“Menurut pengamatan saya tidak ada sikap khusus yang diberikan, saya merasa telah dialayani sesuai kebutuhan, begitupun yang saya lihat dengan pengunjung lain.”

Hal yang berbeda diungkapkan oleh informan Agusdi mahasiswa Prodi pendidikan IPS angkatan 2015, hasil wawancara terlampir pada halaman 157 ( wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Saya merasa ada, terkadang kalau permepuan dilayani, pegawai sedikit luwes dan jelas memberi informasi, jika laki-laki terkadang acuh”

Dalam perpustakaan sendiri tidak mengatur tentang perbedaan pelayanan, pustakawan dibebaskan memberi pelayanan yang baik dan tidak mengkhusus, sehingga pengunjung dapat nyaman diperpustakaan, seperti diungkapkan oleh Oslan Jumadi, S.Si., M.Phil.,Ph.D menjabat sebagai kepala UPT perpustakaan UNM hasil wawancara terlampir pada halaman 170 (wawancara 26 agustus 2016)

“Tidak ada aturan yang mengatur adanya perbedaan pelayanan yang diberikan namun dikembalikan kepada mahasiswa yang mempunyai keperibadian berbeda, yang membutuhkan pelayanan lebih detail untuk didampingi”

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh informan Yasmien Octavia, S.Pd yang menjabat sebagai Ka. Sub Bagian Tata Usaha, perpustakaan UNM hasil wawancara terlampir pada halaman 178 (wawancara 28 agustus 2016) adalah :

“Kami selalu menghibau kepada seluruh petugas perpustakaan dalam hal melayani untuk tidak membedakan sikap dalam melayani, kecuali jika ada pengunjung yang kurang paham dan membutuhkan pelayanan maksimal untuk memenuhi kebutuhannya”

Dalam hal mengenal masyarakat pengguna, sikap pelayanan berbeda diberikan dari segi kemampuan pengunjung yang cepat memahami apa yang dijelaskan, diungkapkan oleh informan Nur Astati. S.sos yang menjabat sebagai Pustakawan Penyelia, hasil wawancara terlampir pada halaman 185 (wawancara 25 agustus 2016) adalah :

“Iyah, terkadang kami memberikan sikap khusus dari segi kemampuan pengunjung, karna terkadang ada pengunjung yang tidak terlalu cepat tangkap memahami apa yang diinformasikan, untuk dari perbedaan jenis kelamin, tingkat pendidikan hal ini tidak ada semua dilayani dengan sikap yang sama.”

Pada umumnya informan berpendapat bahwa pentingnya mengenal masyarakat pengguna, agar tidak ada sikap pelayanan yang berbeda baik sikap

husus ataupun istimewa, pengunjung harus disamakan tidak melihat dari tingkat pendidikan, status laki-laki perempuan ataupun usia, perpustakaan harus profesional dalam melayani sesuai kebutuhan maka dari itu perlunya mengenal masyarakat pengguna untuk mengetahui apa yang dibutuhkan.

## 2) Luwes Dalam Melayani

Untuk menarik perhatian pengunjung agar betah berkunjung dipergustakaan, para pustakawan harus bersikap luwes dalam memberikan informasi dan arahan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, maka dari itu pustakawan harus mempunyai keterampilan dalam melayani. Begitu halnya dengan keterampilan sikap. Dikemukakan oleh informan Yuli lestari mahasiswa pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman 124 (wawancara 25 agustus 2016 ) adalah :

“Menurut pribadi saya, sikap pegawai yang ada dipergustakaan itu berbeda-beda, khusus dibagian pelayan pencarian buku, sikap pelayanannya itu cukup ramah dan baik dalam memberikan informasi baik itu letak buku atau judul buku yang dicari, lain halnya dibagian peminjaman ataupun pengembalian dalam melayani kurang ramah dan sering mempersulit contohnya penulisan buku yang dipinjam seharusnya staf yang menulis semua diserahkan kemahasiswa, jadi kita sering merasa risi jika dilayani dengan sikap seperti itu.”

Hal yang sama juga dikemukakan oleh informan Indri permatasari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman 131 (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Khusus pegawai yang bertugas dilokasi baca, menurut saya sikap yang diberikan itu baik dan welcome kepada pengunjung dalam

melayani atau memberikan informasi, beda dengan pegawai yang bertugas dibagian peminjaman buku, sikap kurang baik dan sering bernada keras sehingga membuat saya kadang tidak ingin sering berhadapan untuk meminjam buku.”

Demikian juga diungkapkan oleh informan Lukman mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013, hasil wawancara terlampir pada halaman 148 (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Sikap pegawai khususnya dalam bagian pengembalian, bagi saya kurang disiplin karna terkadang, jika kita ingin mngembalikan buku dengan batas waktunya hari itu terkadang pegawainya tidak ada jadi, kita terlambat karna menunda, dan bagi pegawai yang bertugas di bagian pelayanan baca buku juga kurang memuaskan karna jika saya mencari buku, sring acuh tak acuh menunjukkan, hanya ditanya letaknya dan disuruh cari sendiri.”

Keterampilan sikap yang dimiliki oleh para pegawai perpustakaan berbeda-beda ada yang acuh melayani ada pula yang luwes meberikan informasi, dikemukakan oleh informan Nurfaidil mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2014 hasil wawancara terlampir pada halaman 145 (wawancara 26 agustus 2016 ) adalah :

“Menurut saya sikap mereka sudah bagus sesuai dengan tanggung jawab kerja mereka dan itu tidak menjadi alasan bagi saya untuk mempengaruhi minat kunjung saya, bagaimanapun sikap yang diberikan itu sudah wajar.”

Hal demikian juga diungkapkan oleh informan Nurul Suciati Annisa mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013 hasil wawancara terlampir pada halaman 135 (wawancara 26 agustus 2016) adalah:

“Bagi saya pribadi mengenai sikap pegawai diperpustakaan itu sudah baik ramah dan jika melayani itu sesuai yang diinginkan.”

Ryan dani saputra mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 juga mengungkapkan hal demikian. Hasil wawancara terlampir pada halaman 128 (wawancara 25 agustus 2016) adalah :

“Dalam hal pelayanan itu, tergantung sikap diri sendiri bagaimana merasakan, dan menurut saya sikap pegawai dalam melayani itu cukup bagus dan memuaskan.”

Untuk membuat para pengunjung nyaman diperpustakaan, pustakawan harus menjaga keterampilan dalam melayani, untuk mengontrol hal tersebut pimpinan perpustakaan harus lebih tegas dan memberikan arahan kepada pegawai perpustakaan agar menjaga sikap dalam melayani. Diungkapkan oleh informan Oslan Jumadi, S.Si., M.Phil.,Ph.D menjabat sebagai kepala UPT perpustakaan UNM hasil wawancara terlampir pada halaman 169 (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Menurut saya keterampilan para pegawai dalam melayani pengunjung itu, sudah sesuai dengan tugas mereka masing-masing, karena kami selalu mengadakan program pelatihan kepada seluruh pegawai, pelatihan kompetensi ataupun pelatihan lainnya untuk mengasa keterampilan mereka.”

Hal demikian juga diungkapkan oleh Yasmien Octavia, S.Pd yang menjabat sebagai Ka. Sub bagian tata usaha perpustakaan UNM hasil wawancara terlampir pada halaman 180 (wawancara 28 agustus 2016) adalah :

“Untuk sikap pegawai atau pustaka dalam melayani itu saya selalu menganjurkan bahwa dalam melayani itu harus memberi senyum, ramah tanyakan apa yang dia butuhkan kemudian layani apa yang dia butuhkan.”

Para pegawai perpustakaan akan lebih mudah melayani jika didukung oleh kelengkapan fasilitas atau sarana yang disediakan, karena para pengunjung akan lebih merasa nyaman jika terwadahi akan kebutuhan keperpustakaan. Dikemukakan oleh informan Astuti S.Sos menjabat sebagai pustakawan penyelia hasil wawancara terlampir pada halaman 184 (wawancara 25 agustus 2016 ) adalah:



“Menurut saya Iyah sangat mempengaruhi, contohnya saja fasilitas buku, dulu kan lama prosesnya jika buku-buku diperpustakaan itu ingin diperbaharui tapi sekarang 3 tahun belakang ini sudah cepat proses diperbaharyinya koleksi buku jadi semakin bertambah juga pengunjungnya selain itu adanya komputer untuk seracing buku yang dicari dapat memudahkan.”

Jadi pada umumnya, keterampilan pegawai dalam melayani pengunjung dari hasil wawancara yaitu keterampilan sikap mempengaruhi minat berkunjung mahasiswa, namun gambaran dari sikap yang yang digunakan pegawai perpustakaan dalam melayani, berbeda-bebeda ,peran pipmpinan perpustakaan mempunyai tanggung jawab untuk mengarahkan seluruh pegawai untuk bersikap luwes yaitu baik agar pengunjung merasa nyaman yang didukung oleh fasilitasa atau sarana yang ada.

### 3) Mempromosikan produk layanan

Dari hasil wawancara oleh bapak Oslan Jumadi, S.Si., M.Phil.,Ph.D selaku kepala UPT perpustakaan UNM, hasil wawancara terlampir pada halaman 179 (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Mengenai produk layanan untuk mempermosikan janis-jenis layanan yang ada diperpustakaan, telah kami laukan scecara tidak langsung, dengan cara menyediakan situs perpustakaan unm.co.id disana terdapat catatan-catatan mengenai layanan-layanan yang ada diperpustakaan jadi menggunakan media, selain itu disetiap ruangan ada tepasang nama-nama ruang layanan yang ada jadi para pengunjung bisa melihat dan mengujungi seacara langsung.”

Hal serupa juga diungkapkan oleh ibu Yasmien Octavia, S.Pd selaku Ka. Sub Bagian Tata usaha Perpustakaan UNM hasil wawancara terlampir pada halaman 177 (wawancara 28 Agustus 2016) adalah :

“Pihak perpustakaan mempromosikan layanan perpustakaan melalui media, dengan membuatkan situs perpustakaan unm,

didalamnya terdapat semua data yang ada diperpustakaan misalnya layanan, dan beberapa informasi yang lain, kami juga menghimbau kepada pegawai untuk mensosialisaika layanan yang ada diperpustakaan yang paling mendasar itu dilayanan baca dan peminjaman.”

Untuk mepromosikan layanan yang ada diperpustakaan tidak serta merta secara meluas, karna dilihat dari kebutuhan pengunjung, terkadang beberapa pengunjung dapat diperkenalkan dengan layanan yang disediakan jika keperluan berkunjung untuk menggunakan layanan tersebut, dan juga selagi memudahkan pegawai perpustakaan. Seperti yang diungkapkan oleh informan Yuli Lesatari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman 125 (wawancara 25 agustus 2016) adalah:

“Iya, dari pihak perpustakaan telah perlahan-lahan memperkenalkan layanan yang ada diperpustakaan UNM, terkadang dengan cara menjelaskan layanan tersebut atau menunjuk tempat layanan yang ada, namun mereka memperkenalkan disaat kami bertanya saja.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan Ryan dani saputra mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman 128 (wawancara 25 agustus 2016) adalah :

“Tidak pernah diperkenalkan secara langsung, namun adanya nama-nama disetiap ruang pelayanan secara tidak langsung kami dengan sendiri mengetahui.”

Sama halnya yang diungkapkan oleh informan Nurul Suciati Annisa hasil wawancara terlampir pada halaman 135 (wawancara 26 agustus 2016) :

“Jika secara langsung dari pihak perpustakaan, tidak pernah, namun jika bertanya baru diperkenalkan, dan itupun yang perkenalkan hanya sekedar kebutuhan , contohnya serching buku dikomputer, hanya layanan dasar yang secara tidak langsung diperkenalkan.”

Ada banyak cara yang dapat digunakan pihak perpustakaan dalam memperkenalkan produk layanannya, namun karna kapasitas pengunjung yang terlalu banyak sehingga tidak begitu mudah untuk menyamaratakan pengenalan produk layanan tersebut, jadi tergantung dari kebutuhan pengunjung tersebut, seperti yang diungkapkan oleh informan ibu Nur Astuti, S.Sos selaku pustakawan Penyelia hasil wawancara terlampir pada halaman 185 (wawancara 25 agustus 2016 ) adalah :

“Langkah yang dilakukan yaitu menjelaskan apa kebutuhan para pengunjung misalkan saja layanan OPAC yaitu mencari buku dengan jaringan dikomputer, kami hanya menjelaskan langkah-langkah penggunaanya dan kemudian pengujung bebas mencari buku yang dibutuhkan.”

Karna layanan yang rutin digunakan oleh pengunjung menjadi salah satu pengaruh hanya layanan tersebut yang diperkenalkan secara tidak langsung sesuai dengan kebutuhan pengunjung, jadi tidak adanya pengenalan secara detail dan langsung karna melihat kebutuhan pengunjung, hal demikian diungkapkan oleh informan Agusdi mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman 157 (wawancara 29 agustus 2016 ) adalah :

“Tidak pernah, mengenai layanan saya ketahui karna digunakan sendiri, secara tidak langsung, dan jika bertanya baru diinformasikan, itupun jika saya memerlukan, hanya layanan-layanan yang dasar diketahui contohnya, ada fasilitas wifi, searcing buku sudah bisa dengan computer.”

Hal demikian juga diungkapkan informan Irmayanti mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2014 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“tidak terlalu sering, hanya layanan refrens, searcing buku dikomputer, hanya layanan sperti itu secara tidak langsung saya mengetahui , jika dinformasikan secara ideal belum pernah.

Informan Rusdianto mahasiswa prodi penidikan IPS angkatan 2013 hasil wawancara terlampir pada halaman 138 (wawancara 26 agustus 2016) adalah

“Tidak pernah, saya berkunjung hanya tujuan untuk membaca atau kerja tugas, saya belum terlalu jauh mendapatkan informasi tentang layanan apa yang disediakn diperpustakaan, yang saya tau hanya tersedia wifi, dengan cara mencari buku dikomputer.”

Dari hasil wawancara diatas, secara umum informan menagtakan bahwa dalam hal mempromosikan produk layanan yang ada diperpustakaan bisa meggunakan banyak cara, sesuai dengan kebutuhan pengujung, tidak serta merta secara luas diperknlakan secara langsung, ada wadah media yang bisa memudahkan para pegawai perpustakaan untuk memperkenalkan produk layanan perpustakaan tersebut.

#### 4) Malayani sampai Tuntas

Melayani sampai tuntas artinya bagaimana sikap yang diberikan pegawai perpustakaan dalam melayani pengunjung untuk memenuhi kebutuhab. Dari hasil wawancara informan Yuli Lestari angkatan mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman 126 (wawancara 25 agutus 2016) adalah :

“Iya, terkadang terpenuhi terkadang juga tidak karna terbatasnya koleksi buku sehingga apa yang terkadang dbutuhkan tidak terpenuhi, dan juga mungkin tata letak buku belum terlalu dikuasai

oleh beberapa pihak, sehingga saya merasa terkadang belum terpenuhi.”

Dari hasil wawancara informan Indri permatasari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman 133 (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Terkadang tidak terpenuhi, biasanya saya berkunjung karna ingin mencari bahan baca untuk menyelesaikan kebutuhan saya, pihak pelayanan hanya memberi petunjuk letak buku yang dicari, tidak memberi pendampingan lebih detail untuk menemukan buku yang dicari, apalagi jika komputer sedang bermasalah, kami butuh petunjuk langsung dari pegawai.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan Ayunanda Pratiwi mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman 154 (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Terkadang tidak terpenuhi, karna koleksi buku yang kurang, sehingga buku yang dibutuhkan tidak disediakan, dan juga terkadang pegawai tidak menguasai dengan jelas letak buku, jadi sering, pegawai hanya memberi informasi.”

Demikian juga diungkapkan oleh informan Agusdi mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman 158 (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Tidak, karna saya merasa bahwa pegawai perpustakaan kurang berkomunikasi dengan pengunjung, cuek untuk mendatangi pengunjung, jadi terkadang kebutuhan saya tidak terpenuhi.”

Untuk melayani pengunjung sampai terpenuhinya kebutuhan berkunjung, tidaklah mudah, melihat perbedaan keinginan masing-masing pengunjung dan massa mahasiswa yang begitu banyak berkunjung setiap harinya, namun yang

bisa mengukur terlayani atau tidak hanya pengunjung itu sendiri, hal tersebut bisa juga dihindari jika fasilitas atau sarana yang ada dapat mendukung dan memudahkan pegawai perpustakaan dalam melayani, seperti yang diungkapkan oleh informan Lukman mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013 hasil wawancara terlampir pada halaman 150 (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Iyah, sudah terpenuhi didukung dengan lengkapnya fasilitas yang ada, seperti koneksi jaringan wifi yang lumayan lancar sehingga jika referensi tidak ada saya menggunakan diinternet.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan Nurul suciati annisa mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013 hasil wawancara terlampir pada halaman 136 (wawancara 26 agustus 2016) adalah

“Kebutuhan saya ke perpustakaan terkadang menyelesaikan tugas ataupun mencari referensi untuk membaca, terkadang terpenuhi jika buku yang saya butuhkan ada, dalam hal menyelesaikan tugas saya menggunakan jaringan wifi, jadi saya merasa terpenuhi.”

Pada umumnya dari beberapa hasil wawancara mengenai sikap melayani para pengunjung merasa tidak terpenuhi, dan karena adanya fasilitas atau sarana yang mendukung sebagian dari pengunjung merasa kebutuhannya terpenuhi.

##### 5) Tidak Memaksakan kehendak

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terlihat bahwa tidak ada pemaksaan kehendak yang terjadi dalam melayani pengunjung perpustakaan, karena jenis layanan yang digunakan dalam lokasi baca yaitu layanan terbuka yaitu memungkinkan pengguna memilih dan mengambil koleksi di rak secara bebas

tanpa melalui petugas, kami hanya memberika sedikit petunjuk lalu kemudian pengujung bebas mencari apa yang dibutuhkan.

Jadi pada umunyanya dari hasil observasi peneliti tersebut tidak sikap dalam hal pemaksaan untuk menggunakan layanan yang ada diperpustakaan, semua menggunakan sesuai dengan kebutuhannya.

#### 6) Melayani dengan Wajah Ceria

Dari hasil wawancara oleh informan Rusdianto mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Tidak semuanya, hanya ada satu pegawai dilokasi baca yang melayani dengan wajah ceria sehingga kita tidak segang bertanya, berbeda dibagian peminjaman yang sedikit jutek sehingga saya kurang nyaman, untuk sering meminjam buku.”

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Indri permatasari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Tidak semuanya, hanya ada satu pegawai dilokasi baca yang melayani dengan wajah ceria sehingga kita tidak segang bertanya, berbeda dibagian peminjaman yang sedikit jutek sehingga saya kurang nyaman, untuk sering meminjam buku.”

Demikian juga diungkapkan oleh informan mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Menurut yang saya lihat hanya pegawai yang dilokasi baca ada satu yang cukup berwajah ceria”

Untuk melayani pengunjung dalam memberikan informasi sikap dengan wajah yang ceria terkadang menjadi tolak ukur pengunjung menilai sikap pegawai perpustakaan dalam melayani namun tidak semua bisa dipastikan bahwa pegawai perpustakaan telah melayani dengan wajah yang ceria, seperti yang diungkapkan oleh informan Agusdi mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Tidak semuanya, hanya sebagian kecil yang saya liat berwajah ceria itu dilokasi baca, jika saya bertanya pegawai tersebut, begitu ceria dalam menjawab, begitupun jika menegur, tidak terlalu menunjukkan kemarahannya jadi saya merasa nyaman.”

Hal sama juga diungkapkan oleh informan Ayuni Dwiyantri R mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Tidak semua pegawai melayani dengan wajah ceria, ada yang terlihat acuh jika kita bertanya. Sehingga saya sering canggung untuk bertanya kembali.”

Pada umumnya dari hasil wawancara diungkapkan bahwa secara umum pegawai perpustakaan dalam melayani tidak semua melayani dengan wajah yang ceria, dari hasil wawancara hanya ada satu pegawai dilokasi baca yang nyata terlihat berwajah ceria dalam melayani, dalam artian ramah dan membuat pengunjung nyaman

#### 7) Menjamin Kerahasiaan



Dari hasil observasi peneliti menemukan bahwa pihak perpustakaan telah menjamin kerahasiaan pengguna perpustakaan dengan memahami apa yang menjadi kekurangan pengguna perpustakaan, melihat bahwa pengunjung perpustakaan mempunyai kemampuan yang berbeda-beda dalam menggunakan layanan yang ada di perpustakaan, para pegawai dengan tugasnya mengawal pengunjung yang membutuhkan bantuan, langkah yang digunakan oleh perpustakaan dengan mengeluarkan ketentuan-ketentuan yang menjamin keamanan koleksi buku yang menjadi kebutuhan para pengunjung. Seperti yang diungkapkan oleh informan ibu Yasmin Octavia selaku Ka Sub Bagian Tata usaha hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Iyah sangat menjamin bagi saya, karna dikelurkannya ketentuan-ketentuan tersebut jelas untuk menjaga kedisiplinan pengunjung dalam meminjam buku ataupun berkunjung.”

hal yang demikian juga diungkapkan oleh informan Nur Astuti S.Sos selaku pustakawan Penyelia hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 25 agustus 2016) adalah :

“Kalau masalah menjaminnya itu tidak terlalu menjamin, Cuma karna kalau mahasiswa sudah mau selesai ujian meja ada aturan bebas pustaka jadi mau tidak mau mahasiswa harus mengambil surat keterangan bebas pustaka, jadi kalau ada buku tidak dikembalikan pasati masih ada kartu mahasiswanya tersimpan dan dikomputer juga sudah ada data nama-nama mahasiswa yang tidak mengembalikan buku jadi belum bisa bebas perpus, dan saya rasa ketentuan tersebut sudah menjamin tidak hilangnya koleksi buku.”

Pada umumnya dari hasil obsrvasi dan wawancara, selain menjamin kerahasiaan pengguna, juga menjamin koleksi buku yang ada sehingga pengguna dapat lebih leluas mendapatkan refrensi yang dibutuhkan.

#### 8) Mau mendengarkan keluhan

Perpustakaan harus lebih bijak dalam mendengarkan keluhan para pengunjung perpustakaan, dari hasil observasi sebelumnya banyak keluhan dari para pengunjung, baik dari segi aturan maupun sikap para pegawai perpustakaan maka dari itu untuk mempertahankan kualitas layanan perpustakaan harus anti kritik dalam mendengarkan keluhan, yang banyak menjadi keluhan dari hasil wawancara oleh informan Ayunanda Pratiwi mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Jumlah peminjaman buku hanya dibatasi 3, bagian peminjaman yang terlalu sulit jika kita pinjam buku harus mencari kartu kontrol sesuai huruf awal nama, tapi yang menyusahkan karna terlalu banyak semua mahasiswa UNM disatukan, jadi sulit saya merasa bagus jika dibagi dalam tiap fakultas, jika kita mencari nama tidak terlalu lama. Karna itu terkadang mempengaruhi minat saya berkunjung”

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Indri permatasari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Yang sering menjadi keluhan saya disaat ke perpustakaan itu masalah batas jam kunjung yang terlalu cepat tutup, pukul 13.00 terkadang sudah disuruh bergegas, padahal diaturan itu sampai pukul 16.00”

Hal berbeda diungkapkan oleh informan Rusdianto mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Letak penitipan barang yang terlalu jauh, jam kunjung membaca yang terlalu cepat ditutup, belum selesai sampai batas waktunya sudah disuruh bergegas.”

Selain keluhan dari wakru kunjung ada beberapa keluhan yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara, yaitu hasil wawancara dari informan Irmayani mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2014 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Nominal denda peminjaman buku yang terlalu mahal 1000 perhari satu buku, dan waktu pemijaman yang hanya diberi waktu kurang lebih 2 minggu”

Hal demikian juga diungkapkan oleh informan Ayuni dwiyanti R mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Denda buku yang mempunyai nominal terlalu banyak, yaitu 1000satu hari per buku itu sangat memberatkan, waktu pinjam yang hanya 2 minggu.”

dari pihak pegawaiin perpustakaan sendiri menyampaikan beberapa keluhan yang sama dengan apa yang diungkapkan pengujung, dari hasil wawancara oleh informan ibu Nur Atusi S.Sos yang menjabat sebagai pustakawaan penyelia hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 25 agustus 2016) adalah :

“Bagi saya, kendalanya itu mahasiswa sering ribut, dan tidak mau keluar diwaktu jam keluar, mungkin itu saja.”

Dari banyaknya keluhan, pihak pepustakaan menyediakan wadah untuk menyampaikan keluhan tersebut, daro hasil wawancara oleh informan Oslan Jumadi, S.Si., M.Phil.,Ph.D menjabat seabagi Kepala UPT Perpustakaan UNM hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Langkah yang digunakan itu menyediakan kotak saran didepan prpustakaan, para pengunjung bebas menuliskan apa yang menjadi keluhan atau saran yang dapat diberikan diperpustakaan, sesuai yang pengunjung rasakan.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan O Yasmien Octavia, S.Pd menjabat sebagai Ka. Sub Bagian Tata Usaha perpustakaan UNM hasil wawancara terlampir pada halaman 180 (wawancara 28 agustus 2016) adalah :

“Kami sudah menyediakan kotak saran didepan perpustakaan sendiri, guna untuk para mahasiswa agar memberi saran ataupun keluhan yang dirasakan jika berkunjung keperpustakaan.”

Adanya kotak saran yang disediakan oleh pihak perpustakaan juga diungkapkan beberapa informan pengujung namun tidak terealisasi atau didengarkan keluhan dikotak tersebut, diungkapkan dari hasil wawancara oleh informan Nurul Suacianti annisa mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013 hasil wawancara terlampir pada halaman 136 (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Belum pernah, padahal telah disediakan kotak diluar ruang baca, untuk mahasiswa bebas memberikan keluhan atau kritik diperpustakaan, tapi sepertinya jarang diambil dikotak tersebut”

Hal yang sama diungkapkan oleh informan Aynanda Pratiwi mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman 154 (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Tidak pernah, karna pernah saya memberi keluhan melalui kotak saran, tapi sepertinya kotak saran itu kurang direalisasikan sebaik-baiknya”

Pada umumnya pihak perpustakaan telah memberi wadah kepada pengunjung untuk menyampaikan keluhan-keluhan yang dirasakan pengunjung di perpustakaan, tapi tidak selalu direalisasikan oleh pihak perpustakaan itu sendiri.

Dari hasil wawancara diatas mengenai gambaran kualitas layanan perpustakaan UNM, tidak selalu maksimal, berangkat dari teori Kosasi AA, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan, dari beberapa sikap yang mempengaruhi tidak sesuai dengan hasil penelitian peneliti di perpustakaan UNM, yaitu dalam hal luwes dalam melayani, melayani dengan wajah caria, mau men mendengarkan keluhan.

## **2. Gambaran Intesitas kunjungan mahasiswa prodi Pendidikan IPS di Perpustakaan UNM**

Intensitas kunjungan mahasiswa digambarkan dari seberapa sering mahasiswa berkunjung di perpustakaan, dari hasil wawancara oleh informan Yuli Lesatari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 25 agustus 2016) adalah :

“Untuk masalah seberapa sering itu tergantung keperluan, terutama dalam hal penyelesaian skripsi ini, itu sering sekali berkunjung.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan Indri Permatasari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Jika butuh buku atau keperluan mengerjakan tugas, dalam satu pekan itu tergantung kebutuhan, jika banyak tugas saya sering berkunjung.”

Sebuah alasan kebutuhan mengerjakan tugas menjadi salah satu faktor utama mahasiswa prodi pendidikan IPS berkunjung ke perpustakaan, sesuai yang diungkapkan oleh informan Ayunanda Pratiwi mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Tergantung, jika tugas kuliah banyak dalam satu pekan itu, biasa dua, tiga kali dalam satu pekan saya berkunjung ke perpustakaan.”

Senada yang diungkapkan oleh informan Nurfaidil mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2014 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Tergantung kebutuhan tugas yang harus diselesaikan , jika sering diberi tugas dalam satu pekan, mungkin sering ke perpustakaan.”

Hal yang sama juga dikemukakan oleh informan Irmayani mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2014 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Dalam satu pekan jika keperluan tugas amat banyak kuliah , sangat sering berkunjung.”

Berbeda dengan yang diungkapkan oleh informan Lukman mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2013 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Bagi saya itu 3 atau 4 kali dalam satu pekan sudah cukup.”

Hal yang sama juga diungkapkan Oleh informan Muslianti mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2014 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 26 agustus 2016) adalah :

“Bagi saya itu 3 atau sampai 4 kali saya berkunjung di Perpustakaan dalam satu pekan sudah cukup”

Intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS seiring dengan perilaku pegawai perpustakaan, karna masalah pribadi mahasiswa yang pernah merasa mendapat teguran, sering menjadi faktor kurangnya minat kunjung, seperti yang diungkapkan oleh dinforman Agusdi mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Awal-awalnya saya sering ke perpustakaan dalam satu pekan terkadang dua kali, tapi lambat laun saya sering malas, karna mungkin pengaruh pernah ditegur samapi disuruh keluar, jadi saya berkunjung jika memang ada hal mendesak.”

Dari sisi lain, sikap pegawai dalam melayani juga mempengaruhi beberapa informan mahasiswa prodi pendidikan IPS untuk berkunjung di perpustakaan UNM, seperti yang diungkapkan oleh informan Yuli Lesatari mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2012 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 25 agustus 2016) adalah :

“Iyah, sikap pegawai jelas mempengaruhi minat berkunjung saya, terutama pegawai dibagian peminjaman, sering bersikap kurang ramah.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan Agusdi Mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Sebetulnya sangat berpengaruh namun kita juga harus memahami karatek orang itu berbeda-beda namun saya pribadi merasakan ketidaknyamanan diegur dan disuruh keluar karna ribut, jadi saya merasa.” segang jika sikap yang kurang ramah itu mempengaruhi minat saya berkunjung.

juga dikemukakan oleh informan Ayuni Dwiyanti R mahasiswa prodi pendidikan IPS angkatan 2015 hasil wawancara terlampir pada halaman (wawancara 29 agustus 2016) adalah :

“Iya, sikap yang cuek dan bernada suara keras trkadang saya merasa tidak nyaman jika dilayani seperti itu.”

Secara umum intensitas kunjungan Mahasiswa Prodi pendidikan IPS ke peprpustakaan UNM, dpengaruhi oleh kebutuhan tugas ataupun kuliah, sehingga dalam satu pekan banyak mahasiswa prodi pendidikan IPS yang berkunjung kperpustakaan UNM dari hasil wawancara tersebut.



### 3. Bagaimana Hubungan Kualitas Layanan terhadap Intensitas kunjungan mahasiswa pendidikan IPS di perpustakaan UNM.

Data yang disajikan untuk menjawab hubungan kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS di perpustakaan UNM, dengan memberikan angket kepada mahasiswa prodi pendidikan IPS dari setiap angkatan, dimana angket sebagai tehnik penunjang dari tehnik utama yang digunakan yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, tehnik penunjang ini bertujuan untuk memberi penguatan terhadap kesimpulan yang akan dihasilkan terkhusus untuk menjawab bagaimana hubungan kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS di perpustakaan, untuk memperoleh hasil, ada atau tidaknya hubungan kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS di perpustakaan UNM, maka dibuatkan tabel frekuensi dan persentase, dengan menggunakan kategori, sangat tinggi, tinggi, cukup tinggi dan rendah dapat dilihat secara umum pada tabel berikut :

Tabel.5 Persentase dari jawaban Angket

No	Interval skor	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
1	70-89	Sangat tinggi	-	-
2	50-69	Tinggi	4	20%
3	40-59	Cukup tinggi	16	80 %
4	20-39	Rendah	-	-
Jumlah			20	100

Diketahui dari hasil persentase secara umum bahwa nilai rata-rata yang memberikan tingkat hubungan kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan sebesar 80% yang berarti tergolong cukup tinggi, hal ini menggambarkan ada hubungan yang terjadi dari kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS.

Dari hasil yang diperoleh berdasarkan bagaimana hubungan kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa, diberikan oleh responden sebagai teknik penunjang dapat dilihat jelas pada masing-masing tabel yang dibuat secara sistematis berdasarkan item soal /pertanyaan .

Tabel 6. Peralatan kerja perpustakaan

<b>Soal 1</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah peralatan kerja yang dimiliki di perpustakaan Umum UNM sudah memadai	A	Sangat memadai	2	10
	B	Memadai	13	65
	C	Kurang memadai	3	15
	D	Tidak memadai	2	10
Jumlah			20	100

Sumber Data : Hasil Olahan Angket No.1

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang diteliti, dari hasil jawaban mengenai peralatan kerja yang dimiliki di perpustakaan UNM, menghasilkan jawaban yang paling banyak yaitu peralatan kerja Memadai yang dijawab oleh 13 responden atau 60 persen, sedangkan 3 responden menjawab kurang memadai atau 15 persen, 2 responden yang menjawab sangat memadai

atau 10 persen, sama halnya dengan tidak memadai hanya 2 responden atau 10 persen.

Berdasarkan hasil analisis di atas bahwa, penilaian mahasiswa terhadap peralatan kerja yang ada di perpustakaan UNM, menurut hasil jawaban yang paling banyak menurut mereka yaitu memadai. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa, kondisi peralatan kerja perpustakaan sudah maksimal dirasakan oleh pengunjung perpustakaan.

Tabel 7. Rasa nyaman di perpustakaan

Soal 2	Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Apakah anda merasa nyaman pada saat berada di dalam perpustakaan?	A	Sangat nyaman	4	20
	B	Nyaman	12	60
	C	Kurang nyaman	3	15
	D	Tidak nyaman	1	5
Jumlah			20	100

Sumber Data : Hasil olahan Angket No.2

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang diteliti, dalam menjawab mengenai rasa nyaman pada saat berada di perpustakaan sebanyak 12 responden atau 60 persen mahasiswa menyatakan nyaman pada saat berada di dalam perpustakaan, sedangkan 4 responden atau 20 persen yang menjawab sangat nyaman, 3 responden yang menjawab kurang nyaman dan 1 responden atau 5 persen yang menjawab tidak nyaman.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa pada umumnya para mahasiswa sudah merasa nyaman berada didalam perpustakaan, sesuai dengan analisa tabel di atas bahwa, rasa nyaman banyak diungkapkan oleh informan dari pengisian angket tersebut.

Tabel 8. Waktu pelayanan perpustakaan

<b>Soal 3</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah waktu pelayanan Perpustakaan UN M sudah memadai ?	A	Sangat memadai	-	-
	B	Memadai	14	70
	C	Kurang memadai	5	25
	D	Tidak memadai	1	5
Jumlah			20	100

Sumber Data : Hasil olahan Angket No.3

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang diteliti sebanyak 14 responden atau 70 persen mahasiswa menyatakan bahwa waktu layanan di perpustakaan sudah memadai, sedangkan 5 responden atau 25 persen yang menjawab kurang memadai, 1 responden yang menjawab tidak memadai atau 5 persen dan tidak ada responden yang menjawab sangat memadai.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa pada umumnya para mahasiswa merasakan bahwa waktu layanan yang ada di perpustakaan sudah memadai, sesuai dengan analisa tabel diatas bahwa, waktu pelayanan yang memadai, banyak diungkapkan oleh informan dari pengisian angket tersebut

Tabel.9 kejelasan Informasi

<b>Soal 4</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah informasi yang diberikan oleh setiap bagian layanan kepada Saudara sudah jelas?	A	Sangat jelas	1	5
	B	Jelas	8	40
	C	Kurang jelas	10	50
	D	Tidak jelas	1	5
Jumlah			20	100

Sumber data : Hasil olahan Angket No.4

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang diteliti, dalam menjawab kejelasan bagian layanan memberikan informasi di perpustakaan sudah jelas atau tidak, sebanyak 10 responden atau 50 persen mahasiswa menyatakan bahwa layanan informasi yang diberikan kurang jelas, sedangkan 8 responden atau 40 persen yang menjawab jelas, 1 atau 5 persen sangat jelas dan 1 responden atau 5 persen responden yang menjawab yang menjawab sangat jelas dan tidak jelas.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa pada umumnya para mahasiswa merasa bahwa pihak perpustakaan kurang jelas dalam memberikan layanan informasi kepada mahasiswa, sesuai dengan analisa tabel di atas bahwa, total responden yang menjawab kurang jelas layanan informasi yang diberikan, paling banyak 18 responden mengungkapkan hal tersebut dari pengisian angket.

Tabel. 10 keterlambatan pengembalian buku

<b>Soal 5</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Untuk terjaminnya pengembalian buku di Perpustakaan UNM maka setiap keterlambatan pengembalian buku di kenakan biaya denda . 1.000,- (seribu rupiah) perbuku/perhar Apakah saudara setuju?	A	Sangat setuju	5	25
	B	Setuju	10	50
	C	Kurang setuju	3	15
	D	Tidak setuju	2	10
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahan Angeket No.5

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang diteliti, 10 atau 50 perse responden menyatakan setuju dengan diberlakukannya denda disetiap keterlambatan pengembalian buku, sedangkan 5 responden atau 25 persen sangat setuju, 3 responden atau 15 persen responden kurang setuju dan 2 responden atau 10 persen yang meyatakan tidak setuju.

Berdasarkan hasil analisis tabel 11 di atas makan dapatdikatakan bahwa pada umumnya mahasiswa prodi pendidikan IPS setuju dengan aturan denda yang berlaku diperpustakaan sejumlah yang telah ditentukan, terbukti dari hasil analiss tabel diatas, bahwa jumlah responden yang paling banyak menjawab setuju.

Tabel 11. Pelayanan yang tersedia

<b>Soal 6</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang tersedia di Puerpustakaan UNM	A	Sangat puas	4	20
	B	Puas	9	45
	C	Kurang puas	6	30
	D	Tidak puas	1	5
Jumlah			20	100

Sumber Data : Hasil Olahan anket No.6

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang diberikan angket, 9 responden atau 45 persen yang menjawab puas terhadap pelayanan yang tersedia di perpustakaan UNM, sedangkan 6 responden atau 30 persen yang menjawab kurang puas, 4 responden atau 20 persen menjawab sangat puas dan 1 responden atau 5 persen menjawab tidak puas dengan pelayanan yang tersedia.

Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa, dominan mahasiswa prodi pendidikan IPS menyatakan puas dengan pelayanan yang tersedia, terbukti dari jawaban puas, paling banyak dijawab oleh 9 responden atau 45 persen dari 20 responden.

Tabel 12.Sikap puetakawan

<b>Soal 7</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan ketika anda membutuhkan bantuannya?	A	Sangat Ramah	1	5
	B	Ramah	8	40
	C	Kurang ramah	8	40
	D	Tidak ramah	1	5
Jumlah			20	100

Sumber data : Hasil Olahan Angket No 7

Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab tentang bagaimana sikap pustakawan ketika anda membutuhkan bantuan, terjadi keseimbangan, 8 responden atau 40 persen menjawab ramah, dan juga 8 responden atau 40 persen menjawab kurang ramah, sedangkan 1 responden atau 5 persen menjawab sangat ramah dan tidak ramah.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa, sikap pustakawan ketika mahasiswa membutuhkan bantuan, sebagai pustakawan bersikap ramah sebagian juga kurang ramah, terbukti dari hasil olah angket di atas, jumlah responden seimbangan dalam menjawab pertanyaan tersebut, yaitu 8 responden atau 40 persen dan jika ditambahkan aturan persentase 40 persen yang kurang ramah dan 5 persen tidak ramah maka ini menunjukkan, secara umum sikap ramah dari pelayan perpustakaan masih jauh dari yang diharapkan.



Tabel 13. Fasilitas perpustakaan

<b>Soal 8</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Apakah fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan UNM dapat membantu anda dalam penelusuran informasi?	A	Sangat membantu	-	-
	B	Membantu	17	85
	C	Kurang membantu	2	10
	D	Tidak membantu	1	5
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahan Angket No.8

Mengenai fasilitas yang disediakan di perpustakaan , apakah dapat membantu pengunjung dalam penelusuran informasi, tabel 14 menunjukkan bahwa dari 20 responden 17 responden atau 85 persen menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan membantu responden dalam penelusuran informasi, sedangkan 2 responden atau 10 persen menjawab kurang membantu, 1 responden atau 5 persen menjawab tidak membantu dan tidak ada satupun responden yang menjawab sangat membantu.

Berdasarkan apa yang dikemukakan dari hasil olahan tabel 13, mahasiswa prodi pendidikan IPS sebagai responden, menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan di perpustakaan sudah membantu mahasiswa dalam penelusuran informasi di perpustakaan, terbukti dari total jumlah responden yang menjawab sudah membantu yaitu 17 responden atau 85 persen dari 20 responden.

Tabel 14. Minat baca

<b>Soal 9</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Apakah minat membaca menjadi alasan anda berkunjung ke perpustakaan ?	A	Sangat minat	6	30
	B	Minat	12	60
	C	Kurang minat	2	10
	D	Tidak minat	-	-
Jumlah			20	100

Sumber Data : Hasil olahan angket No.9

Tabel 14 menunjukkan bahwa dalam hal minat membaca, dilihat dari olahan angket di atas, diungkapkan bahwa, dari 20 responden mahasiswa prodi pendidikan IPS 12 responden atau 60 persen yang menjawab berminat membaca salah satu alasan berkunjung ke perpustakaan, sedangkan 6 responden atau 30 persen menjawab sangat minat dan 2 responden atau 10 persen menjawab kurang minat dan tidak ada responden yang menjawab tidak minat

Dengan demikian dari hasil analisis tabel di atas, dikemukakan bahwa mahasiswa prodi pendidikan IPS merasa berminat membaca di perpustakaan terbukti dari 60 persen persentasenya.

Tabel 15. Koleksi perpustakaan

<b>Soal 10</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Apakah koleksi yang ada di Perpustakaan UNM memenuhi kebutuhan	A	Sangat memenuhi	-	-
	B	Memenuhi	8	40
	C	Kurang memenuhi	10	50

informasi anda?	D	Tidak memenuhi	2	10
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahahan angket No.10

Tabel 15 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai koleksi yang ada di perpustakaan , 10 responden atau 50 persen menyatakan bahwa koleksi yang ada kurang memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa prodi pendidikan IPS, sedangkan 8 responden atau 40 persen menjawab memenuhi , 2 responden atau 10 persen yang menjawab tidak memenuhi, dan tidak ada respon yang menjawab sangat memenuhi.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket di atas, mahasiswa Prodi Pendidikan IPS sebagai responden merasa bahwa koleksi perpustakaan yang ada kurang memenuhi kebutuhan informasi, terbukti dari pilihan kurang memenuhi dijawab oleh 10 responden atau 50 persen.

Tabel 16 layanan peminjaman

<b>Soal 11</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah pegawai perpustakaan dalam memberikan layanan peminjaman buku sudah baik sehingga anda mudah untuk melakukan peminjaman?	A	Sangat baik	4	20
	B	Baik	10	50
	C	Kurang baik	6	30
	D	Tidak baik	-	-
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahan angket No.11

Tabel 16 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai layanan peminjaman buku di perpustakaan, 10 responden atau 50 persen menyatakan bahwa pegawai perpustakaan sudah baik dalam memberikan layanan peminjaman buku sehingga mahasiswa prodi pendidikan IPS mudah untuk melakukan peminjaman, sedangkan 6 responden atau 30 persen menjawab kurang baik, 4 responden atau 20 persen yang menjawab sangat baik, dan tidak ada respon yang menjawab tidak baik.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket di atas, mahasiswa Prodi Pendidikan IPS sebagai responden merasa bahwa pegawai perpustakaan sudah baik dalam memberikan layanan peminjaman buku, terbukti dari pilihan responden menjawab sudah baik, dijawab oleh 10 responden atau 50 persen.

Tabel. 17 layanan referensi atau rujukan

<b>Soal 12</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah Perpustakaan UNM memberikan layanan referensi/rujukan untuk melengkapi kebutuhan informasi anda?	A	Sangat memberi	-	-
	B	Memberi	11	55
	C	Kurang memberi	9	45
	D	Tidak memberi	-	-
Jumlah			20	100

Sumber Data : hasil olahan angket No. 12

Tabel 17 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai layanan refrensi/rujukan , 11 responden atau 55 persen menyatakan bahwa perpustakaan sudah memberikan layanan referensi/rujukan sehingga mahasiswa Prodi Pendidikan IPS dapat melengkapi kebutuhan informasi sedangkan 9 responden atau 45 persen menjawab kurang memberi , dan tidak ada responden yang menjawab sangat memeberi dan tidak memeberi.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket di atas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden merasa bahwa perpustakaan sudah memberikan layanan referensi/rujukan sehingga mahasiswa prodi pendidikan IPS dapat melengkapi kebutuhan informasi, terbukti dari pilihan responden menjawab sudah memeberi , dijawab oleh 11 responden atau 55 persen.

Tabel 18. Koleksi dan informasi

<b>Soal 13</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Apakah anda dapat memperoleh koleksi dengan cepat atau informasi terbaru yang anda butuhkan di perpustakaan?	A	Sangat cepat	-	-
	B	Cepat	9	45
	C	Kurang cepat	11	55
	D	Tidak cepat	-	-
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahan angket No. 13

Tabel 18 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai layanan perolehan koleksi dengan cepat atau informasi terbaru, 11 responden atau 55 persen menyatakan bahwa mahasiswa Prodi Pendidikan IPS

merasa kurang cepat memperoleh koleksi dan informasi terbaru yang dibutuhkan dipergustakaan, 9 responden atau 45 persen yang menjawab cepat ,kemudain tidak ada responden yang menjawab sangat cepat dan tidak cepat

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket di atas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden merasa bahwa koleksi dan informasi yang dibutuhkan kurang cepat diberikan terbukti dari pilihan responden dominan menjawab kurang cepat , dijawab oleh 11 responden atau 55 persen.

Tabel 19. Koleksi Buku fiksi dan Ilmiah

<b>Soal 14</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah koleksi buku fiksi lebih banyak daripada buku - buku ilmiah?	A	Sangat banyak	-	-
	B	Banyak	4	20
	C	Kurang banyak	13	65
	D	Tidak banyak	3	15
Jumlah			20	100

Sumber Data : Hasil Olahan Angket No. 14

Tabel 19 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai kondisi antara buku fiksi dan ilmiah, 13 responden atau 65 persen mahasiswa prodi pendidikan IPS merasa kurang banyak, dalam artian koleksi buku ilmiah lebih banyak dibandingkan buku fiksi, 4 responden atau 20 persen yang menjawab banyak ,kemudain 3 responden atau 15 persen yang menjawab tidak banyak dan tidak ada responden yang menjawab sangat banyak.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket di atas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden merasa bahwa koleksi buku ilmiah lebih banyak dari pada koleksi buku fiksi dan terbukti dari pilihan responden dominan menjawab kurang banyak , dijawab oleh 13 responden atau 65 persen.

Tabel 20. Ruang Baca

<b>Soal 15</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah ruang baca yang disediakan oleh pihak perpustakaan sudah memadai?	A	Sangat memadai	2	10
	B	Memadai	13	65
	C	Kurang memadai	5	25
	D	Tidak memadai	-	-
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahan angket No.15

Tabel 20 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai tata ruang baca yang disediakan oleh pihak perpustakaan, 13 responden atau 65 persen mahasiswa prodi pendidikan IPS menyatakan bahwa ruang baca yang disediakan sudah memadai, 5 responden atau 25 persen yang menjawab cekurang memadai ,dan 2 responden atau 10 persen yang menjawab sangat memadai , selanjutnya tidak ada responden yang menjawab tidak memadai.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket di atas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden merasa bahwa ruang baca yang disediakan oleh perpustakaan sudah memadai, terbukti dari pilihan responden dominan menjawab memadai , yang dijawab oleh 13

responden atau 65 persen.

Tabel 21. Tata letak buku

<b>Soal 16</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda tata letak buku di perpustakaan UNM apakah sudah sesuai dengan aturan tata letaknya ?	A	Sangat sesuai	-	-
	B	Sesuai	13	65
	C	Kurang sesuai	5	25
	D	Tidak sesuai	2	10
Jumlah			20	100

Sumber data : Hasil olahan angket No. 16

Tabel 21 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai letak buku perpustakaan, 13 responden atau 65 persen mahasiswa prodi pendidikan IPS menyatakan bahwa letak buku sudah sesuai dengan aturan tata letaknya, 5 responden atau 25 persen yang menjawab kurang sesuai, dan 2 responden atau 10 persen yang menjawab tidak memadai, selanjutnya tidak ada responden yang menjawab sangat memadai.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket di atas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden merasa bahwa letak buku sudah sesuai dengan aturan tata letaknya, terbukti dari pilihan responden dominan menjawab sesuai, yang dijawab oleh 13 responden atau 65 persen.



Tabel. 22 kebutuhan dan harapan pengunjung

<b>Soal 17</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah pustakawan memahami kebutuhan dan harapan anda?	A	Sangat memahami	-	-
	B	Memahami	10	50
	C	Kurang memahami	10	50
	D	Tidak memahami	-	-
Jumlah			20	100

Sumber Data : Hasil Olahan angket No 17

Tabel 23 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai sikap pustakawan dalam memahami kebutuhan dan harapan pengunjung terjadi keseimbangan, dilihat dari 10 responden atau 50 persen mahasiswa Prodi Pendidikan IPS menyatakan bahwa pustakawan sudah memahami kebutuhan dan harapan pengunjung, sama halnya dengan 10 responden atau 50 persen yang menjawab kurang memahami ,dan tidak ada satupun responden menjawab sangat memahami dan tidak memahami.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket diatas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden mengemukakan keseimbangan yang terjadi mengenai hal terbukti dari pilihan responden yang mengalami kesamaan nominal.

Tabel 23. Proses pembuatan kartu perpustakaan

<b>Soal 18</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Bagaimana menurut anda mengenai proses pembuatan kartu perpustakaan UNM apakah menurut anda mudah	A	Sangat mudah	3	15
	B	Mudah	13	65
	C	Kurang mudah	4	20
	D	Tidak mudah	-	-
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahan angket No. 18

Tabel 23 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai proses pembuatan kartu perpustakaan UNM, 13 responden atau 65 persen mahasiswa Prodi Pendidikan IPS menyatakan bahwa anda mengenai proses pembuatan kartu perpustakaan UNM mudah, 4 responden atau 20 persen yang menjawab kurang mudah ,dan 3 responden atau 15 persen yang menjawab sangat mudah dan tidak ada satupun responden menjawab tidak mudah.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket diatas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden merasa bahwa pembuatan kartu perpustakaan sudah mudah, terbukti dari jmlah nominal responden yang mengemukakan rasa mudah untuk membuat kartu perpustakaan, yaitu nominal 13 responden atau 65 persen.

Tabel 24. Layanan cepat dan tepat

<b>Soal 19</b>	<b>Pilihan</b>	<b>Kategori Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Menurut anda apakah para pustakawan memberikan layanan yang anda butuhkan dengan cepat dan tepat?	A	Sangat cepat dan tepat	-	-
	B	Cepat dan tepat	10	50
	C	Kurang cepat dan tepat	10	50
	D	Tidak cepat dan tepat	-	-
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahan angket No. 19

Tabel 24 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai pustakawan dalam memberi layanann kepada pengunjung terjadi keseimbangan, dilihat dari 10 responden atau 50 persen mahasiswa Prodi Pendidikan IPS menyatakan bahwa pustakawan sudah cepat dan tepat memberikan layanan yang dibutuhkan , sama halnya dengan 10 responden atau 50 persen yang menjawab kurang memahamcepat dan tepati ,dan tidak ada satupun responden menjawab sangat cepat dan tepat dan tidak mcepat dan tepat.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket diatas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden, terlihat bahwa terjadi keseimbangan mengenai hal diatas terbukti dari pilihan responden yang mengalami kesamaan nominal.

Tabel 25. Kepedulian pustakawaan

Soal 20	Pilihan	Kategori Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
Apabila anda mengalami kesulitan, apakah pustakawan bersedia membantu anda?	A	Sangat membantu	1	5
	B	Membantu	7	35
	C	Kurang membantu	12	60
	D	Tidak membantu	-	-
Jumlah			20	100

Sumber data : hasil olahan angket No. 20

Tabel 25 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang menjawab mengenai kepedulian pustakawan UNM jika mahasiswa mengalami kesulitan, 12 responden atau 60 persen mahasiswa prodi pendidikan IPS menyatakan bahwa pustakawan kurang membantu menangani kesulitan pengunjung, 7 responden atau 35 persen yang menjawab membantu ,dan 1 responden atau 5 persen yang menjawab sangat membantu dan tidak ada satupun responden menjawab tidak membantu.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa melihat dari hasil olahan angket di atas, mahasiswa prodi pendidikan ips sebagai responden pustakawan kurang membantu dalam menangani kesulitan pengunjung, terbukti dari jumlah nominal responden yang mengemukakan rasa kurang membantu yaitu nominal 12 responden atau 60 persen.

Berdasarkan hasil persentase di atas dapat diketahui hubungan kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS

diperpustakaan UNM, dilihat dari persentase setiap poin dari pertanyaan angket yang disediakan terjawab sesuai dengan apa yang mahasiswa rasakan, dari hal tersebut membuktikan bahwa kualitas layanan perpustakaan UNM menjadi salah pengaruh dalam intensitas kunjungan mahasiswa Prodi Pendidikan IPS, karna beberapa pertanyaan mengenai kualitas layanan diperpustakaan UNM bisa terjawab atas dasar mahasiswa sering berkunjung sehingga dapat merasakan langsung apa yang disediakan diperpustakaan UNM.

## **B. Pembahasan**

Perpustakaan Perguruan Tinggi, yang mencakup Universitas, sekolah tinggi, institut, akademi dan lain sebagainya. Perpustakaan tersebut berada dilingkungan kampus. Pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi tersebut, dan tugas serta fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Darma Perguruan Tinggi). Dalam pengelola dan penanggungjawab adalah perguruan tinggi yang bersangkutan, perpustakaan dari tingkat Universitas disebut Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan (UPT Perpustakaan). Proses pendidikan diperguruan tinggi tidak terlepas dari kegiatan penelitian dan pengembangan, inovasi, serta rekayasa ilmu pengetahuan. Oleh karna itu perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan sebagai jantungnya Universitas.

Namun Meskipun perpustakaan perguruan tinggi diarsakan demikian pentingnya, tetapi dalam praktiknya belum semua institusi perguruan tinggi memiliki fasilitas perpustakaan sebagaimana yang diharapkan. Dengan

memahami dan memperhatikan kondisi itu kita baru sadar bahwa untuk membentuk perpustakaan yang memadai, ternyata tidak semudah membalikkan telapak tangan. Ternyata pada lembaga yang menjadi pusat pendidikan dan bertanggungjawab untuk mengembangkan dunia ilmu pengetahuan, teknologi, dan rekayasa masih saja menghadapi berbagai keterbatasan. Selain dari segi fasilitas dalam pelayanan juga menjadi tolak ukur perpustakaan yang memadai yaitu dilihat dari kualitas layanan perpustakaan, melihat bahwa perpustakaan sering dikatakan sebagai jantung perguruan tinggi, maka dari itu perpustakaan harus menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai unit Pelaksana teknis perpustakaan, untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi hanya dapat diketahui atau dirasakan oleh pemakai perpustakaan di lingkungan kampus yaitu sivitas akademika perguruan tinggi tersebut, salah satunya mahasiswa kampus tersebut.

Mahasiswa sebagai simbol masyarakat akademik pada suatu perguruan tinggi senantiasa menjadi tolak ukur penilaian bagi *stakeholder* terhadap kualitas alamamaternya, karna mahasiswa sebagai pribadi hanyalah salah satu dari sejumlah komponen yang membangun sistem perguruan tinggi tempat mereka menempa diri, begitu halnya dengan kualitas layanan perpustakaan hanya bisa diukur oleh mahasiswa, karna perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar bagi civitas akademika Universitas Negeri Makassar sebagai indikator kualitas civitas akademika, maka dari itu mahasiswa harus selalu mendukung dan memberikan penilaian terhadap maksimalnya suatu lembaga pendukung kampus.

**a. Gambaran Kualitas layanan perpustakaan perpustakaan Universitas Negeri Makassar.**

**1) Mengetahui Masyarakat Pengguna**

Masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi adalah merupakan bagian yang penting dan tak terpisahkan dari perpustakaan, karena bagaimanapun megahnya suatu perpustakaan dan informasi sangat ragam, dilihat dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, tingkat sosial, pekerjaan dan lain-lain. Perbedaan tersebut menampilkan perilaku yang berbeda dan menuntut pelayanan yang berbeda pula. Dari hasil wawancara dengan mahasiswa Prodi Pendidikan IPS yang diperoleh gambaran pegawai perpustakaan dalam melayani pengunjung perpustakaan, telah mengetahui masyarakat pengguna, melayani dengan sikap yang sesuai aturan tidak ada sikap khusus yang diberikan baik dari segi tingkat pendidikan, ataupun perbedaan jenis kelamin.

Pegawai perpustakaan hanya memberikan sikap pelayanan berbeda jika sesuai kebutuhan pengunjung, karena setiap pengunjung memiliki kemampuan berpikir yang berbeda, maka dari itu pelayanan yang diberikan hanya disesuaikan dengan keperluan pengunjung, dalam hal ini pegawai perpustakaan telah sabar melayani sikap pengunjung yang mempunyai keinginan berbeda-beda.

**2) Luwes Dalam Melayani**

Bersikap luwes merupakan salah satu etika pergaulan yang harus kita pahami betul oleh pustakawan. Seorang pustakawan dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat pengguna harus mampu bersikap luwes. Hal ini penting, karena minat masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan masih relatif kecil.

Dari data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara sikap luwes merupakan salah satu bentuk keterampilan sikap pustakawan dalam melayani pengunjung, dalam hal ini pimpinan UPT perpustakaan telah memberikan himbauan kepada seluruh petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung dengan sikap yang ramah, terbuka dan memberikan informasi yang dibutuhkan, namun dari hasil wawancara dengan mahasiswa Prodi Pendidikan IPS mengatakan hanya sebagian pustakawan yang bersikap luwes dalam melayani, salah satu faktornya adalah pustakawan mempunyai pribadi yang berbeda-beda. Namun sebagai pustakawan yang profesional harus menyesuaikan diri dengan apa yang seharusnya dilakukan untuk menjaga kualitas layanan perpustakaan.

### 3) Mempromosikan Produk Layanan

Dalam memberikan pelayanan, pustakawan wajib mempromosikan produk layanannya kepada masyarakat. Mempromosikan produk layanan bisa dilakukan dengan berbagai cara, antara lain melalui media cetak, seperti pamflet dan lain sebagainya, selain itu bisa juga dilakukan melalui pameran dan penyuluhan, namun tidak ada salahnya jika pustakawan dapat juga mempromosikan produk layanan perustakaannya pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna, yaitu dengan cara melakukan obrolan ringan dan akrab dengan mereka.



Data yang diperoleh dari hasil wawancara Mahasiswa Prodi Pendidikan IPS ,bahwa pustakawaan tidak terlalu mkasimal dalam mepromosikan semua jenis layanan yang ada diperpustakaan, karna lagkah yang digunakan hanya membuat situs perpustakaan di internet, tidak ada langkah secara langsung berkomunikasi dengan pengunjung, pengunjung hanya mengetahui jenis layanan yang rutin digunakan, yaitu layanan peminjaman dan OPAC karna kebutuhan sehari-hari berkunjung berfokus ke jenis layanan yang dasar tersebut, kurangnya komunikasi antara pustakawaan dan pengunjung sehingga tidak ada pengenalan secara langsung mengenai tujuan dan fungsi semua jeni layanan yang ada diperpustakaan.

#### 4) Melayani Sampai tuntas

Pustakawaan harus punya prinsip bahwa kepuasan masyarakat pengguna adalah selalu menjadi nomor satu. Kalau mereka puas dengan pelayanan perpustakawaan, mereka pasti akan bercerita kepada orang lain. Demikian juga bila mereka tidak puas. Kalau hubungan pustakawan dengan mereka baik, kekurangan dalam pelayanan akan mudah mereka lupakan. Untuk memuaskan masyarakat, banyak cara yang dapat dilakukan oleh pustakawan, antara lain dengan memberikan pelayanan sampai tuntas.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan mahasiswa Prodi Pendidikan IPS terkadang tidak dilayani sampai tuntas karna beberapa faktor, yaitu banyaknya pengunjung lain yang juga ingi dilayani, kurangnya koleksi buku baru yang dibutuhkan, tapi sebagai mahasiswa IPS juga merasa kebutuhannya

terpenuhi karna dukungan fasilitas dan sarana yang ada diperpustakaan, terutama yang paling mendukung adalah adanya koneksi jaringan wifi, sehingga dapat menyelesaikan kebutuhan berkunjung jika koleksi buku yang dicari tidak disediakan.

##### 5) Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani masyarakat pengguna, pustakawan tidak boleh memaksakan kehendak. Perpustakaan bukan seorang pedagang kaki lima yang suka menarik – narik konsumen agar membeli barang dagangannya. Pustakwan adalah seorang professional yang memiliki etika lam memberikan pelayanan. Pustakawan harus memegang prinsip bahwa masyarakat pengguna adalah raja. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk dapat memberikan keleluasan kepada masyarakat pengguna untuk memilih layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Pustakawan hanya wajib menginformasikan semua produknya, namun tidak punya hak untuk memaksa – maksa mereka. kalau mereka tertarik pada suatu produk yang tersedia, baru dilayani.

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti terlihat bahwa tidak ada pemaksaan kehendak yang terjadi dalam melayani pengunjung perpustakaan, karna jenis layanan yang digunakan dalam lokasi baca yaitu layanan terbuka yaitu memungkinkan pengguna memilih dan mengambil koleksi di rak secara bebas tanpa melalui petugas, kami hanya memberika sedikit petunjuk lalu kemudian pengunjung bebas mencari apa yang dibutuhkan.

Jadi pada umumnya dari hasil observasi peneliti tersebut tidak sikap dalam hal pemaksaan untuk menggunakan layanan yang ada dipergustakaan, semua menggunakan sesuai dengan kebutuhannya.

#### 6) Melayani dengan wajah ceria

Pustakawan dalam melaksanakan tugasnya wajib meningkatkan citra perpustakaan dimata masyarakat. Meningkatkan citra perpustakaan bisa dilakukan dengan bermacam cara antara lain dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pengguna.masyarakat pengguna sangat senang jika pustakawan dalam melaksanakan tugasnya, dapat tampil sebagai pribadi yang menyenangkan

Data dari hasil wawancara mahasiswa Prodi Pendidikan IPS tidak semua pustakwaan melayani dengan wajah yang ceria, hanya ada satu pustakawan yang melayani dengan sikap yang ramah, yaitu pustakawaan dibagian lokasi baca, namun jika hanya satu pustakawaan yang melayani dengan wajah ceria, akan kesulitan perpustakaan untuk menjaga kualitas layanannya, agar pengunjung semakin tertarik berkunjung dipergustakaan

#### 7) Menjamin kerahasiaan

Perlindungan kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna perpustakaan dan informasi adalah kewajiban pustakawan yang telah diatur dalam kode etik pustakawan Indonesia.Menjamin kerahasiaan dan privasi msyarakat pengguna adalah menjadi kewajiban pustakawan.Kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna adalah sesuatu yang amat sensitive, terutama bagi orang – orang

tertentu. Pustakawan harus dapat memahami, menghargai dan menjaga kerahasiaan itu, agar yang dirahasiakan kepada mereka tidak sampai kepada orang lain. Menjaga kerahasiaan dan privasi adalah penting agar kebebasan masyarakat pengguna terjamin. Kalau tidak terjamin, mereka akan lari, tidak mau menggunakan produk layanan kita lagi. Oleh karena itu, pustakawan profesional wajib melaksanakan tugas ini dengan sebaik – baiknya. Menjamin kerahasiaan dan privasi masyarakat pengguna adalah sikap profesional.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara mahasiswa Prodi Pendidikan IPS menyatakan bahwa pustakawan telah menjamin kerahasiaan para pengunjung, dengan menjalankan segala ketentuan-ketentuan dan aturan yang berlaku agar pengunjung dipergustakaan bisa bersikap disiplin dan tidak mengganggu kenyamanan pengunjung yang lain.

#### 8) Mau mendengarkan keluhan

Dalam melaksanakan prinsip pelayanan prima, pustakawan dituntut dapat bersikap sabar dalam menghadapi keluhan masyarakat pengguna. Walaupun pustakawan sudah berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik, kadang ada yang merasa masih belum mendapatkan pelayanan yang memuaskan, bahkan bukan itu saja, ada yang mereka merasa kecewa. Dalam hal ini, kewajiban pustakawan mendengarkan keluhan – keluhan mereka misalnya kualitas produk layanan, prosedur yang panjang dan berbelit, petugas yang kurang siap dan lain sebagainya. Dengan mendengarkan keluhan mereka pustakawan akan mengetahui dan memahami apa keinginan masyarakat pengguna. Pelayanan

apa dan bagaimana yang diperlukan bagi mereka. kesadaran mau mendengarkan keluhan masyarakat pengguna, akan memberikan respek yang tinggi dihati mereka.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan mahasiswa Prodi Pendidikan IPS, bahwa telah disediakan kotak saran kepada pengunjung untuk menyampaikan keluhan yang dirasakan sealama berkunjung baik itu berupa saran ataupun krikikan, banyaknya keluhan pengunjung yang dimasukkan kedalam kotak namun kurang tidak terealisasikan,sehingga fungsi kotak tersebut terlihat vakum dan tidak digunakan lagi.

Dari delapan indikator di atas bahwa kualitas layanan perpustakaan UNM tidak maksimal karna dari hasis penelitian jika dihubungkan dengan delapan teori tersebut, tidak semuanya terpenuhi secara maksimal, dimana kulitas layanan perpustakaan adalah suatu kepuasan yang hanya dapat diukur oleh pengguna perpustakaan itu sendiri, bukan dilihat dari phak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkanbn berdasarkan presepsi masyarakat pengguna

Dari beberapa sata yang diperoleh dari hasil wawancara bahwa mahasaiswa Prodi Pendidikan IPS memberikan prespsi mengenai kualitas layanan perpustakaan UNM yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung

### **b. Gambaran Intensitas Kunjungan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPS di perpustakaan UNM**

Intensitas Kunjungan diartikan sebagai keadaan pengukuran seberapa sering seseorang atau kelompok dalam berkunjung atau menjumpai sesuatu baik itu tempat, orang dan lain-lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia).

Minat kunjung mahasiswa Prodi Pendidikan IPS ke perpustakaan UNM, sebagian mahasiswa memiliki minat kunjung yang tinggi, dilihat dari data hasil wawancara bahwa dalam satu pekan mereka berkunjung tiga sampai empat hari, namun tidak jauh dari alasan kebutuhan berkunjung, dan sebagian pula mahasiswa prodi pendidikan IPS merasa risih dan tidak nyaman berkunjung karna sikap pustakawaan yang kurang ramah, terutama dibagian peminjaman buku. Hal demikian terjadi sesuai dengan hasil observasi peneliti melihat bahwa sebagian mahasiswa IPS mempunyai minat berkunjung yang begitu tinggi, karna kembali kepada tujuan mereka berkunjung yaitu, selain membacaa juga karna keperluan untuk menyelesaikan tugas, yang tidak jauh dari motivasi dari dosen mata kuliah, meskipun koleksi buku diperpustakaan tidak terlalu lengkap .

Adanya sarana wifi yang bisa menghubungkan dengan koneksi diinternet dapat memudahkan pengujung untuk meyelesaikan tugasnya, apalagi jika dalam satu pekan begitu banyak tugas mata kuliah yang deiberikan oleh dosen, baik kelompok maupun individu, kesadaran sendiri untuk berkunjung keperpustakaan akan muncul jika kepentingan terdapa disuatu tempat itu maka kita akan sering berada ditempat tersebut

Disisi lain sebagian mahasiswa IPS kurang berminat untuk berkunjung ke perpustakaan karena beberapa faktor, diantaranya yaitu faktor sikap pustakawan yang kurang mendukung, serta aturan atau kebijakan-kebijakannya yang diberlakukan di perpustakaan UNM.

Keterampilan Sikap dalam hal ini mahasiswa IPS merasakan tidak semua pustakawan yang bersikap ramah dalam melayani, terutama di bagian peminjaman buku sikap yang tidak ramah, acuh terhadap pengunjung, jika kita meminjam buku pustakawan yang bertugas dalam peminjaman itu tidak melayani dengan sikap yang luwes dan ramah, ditambah dengan aturan peminjaman buku yang begitu rumit, yaitu pencarian kartu kontrol peminjaman yang diklasifikasikan se-UNM sesuai dengan inisial huruf nama mahasiswa, sehingga mahasiswa merasa terlalu lama untuk mencari nama disekitarnya banyaknya mahasiswa UNM yang terdaftar.

Selain dari kebijakan yang dijelaskan tadi, aturan nominal denda peminjaman buku yang sangat tinggi juga menjadi salah satu pengaruh kurangnya mahasiswa IPS berkunjung untuk meminjam buku, dari hasil wawancara denda yang dikenakan yaitu 1000/hari/buku, bagi mahasiswa IPS nominal tersebut terlalu membentakan karena jika dibandingkan dengan perpustakaan Umum daerah yang mempunyai nominal jauh beda, yaitu 200/hari/buku, dan kebijakan ini yang juga menjadi salah satu pengaruh kurangnya sebagian intensitas kunjungan mahasiswa Prodi Pendidikan IPS berkunjung ke perpustakaan UNM.

Dari beberapa data yang diperoleh dari hasil wawancara bahwa mahasiswa Prodi Pendidikan IPS mempunyai minat kunjung yang tinggi karena kebutuhan dan kepentingan yang harus diselesaikan namun, jika dihubungkan dengan minat kunjung mahasiswa dan kualitas layanan perpustakaan, mahasiswa IPS tidak betul merasakan apa yang seharusnya diterapkan oleh pustakawan itu sendiri.

**c) Hubungan Kualitas Layanan terhadap Intensitas kunjungan Mahasiswa Prodi Pend. IPS ke perpustakaan UNM**

**1 Tangibles (Bukti fisik),**

Menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. Dari hasil olah data angket yang diperoleh bahwa peralatan kerja yang dimiliki perpustakaan UNM sudah memadai, selain dari hasil olah data dibuktikan pula dari hasil observasi peneliti yang melihat bahwa kondisi peralatan kerja dan fasilitas ataupun sarana yang ada di perpustakaan dapat memudahkan pengunjung untuk menikmati layanan yang ada di perpustakaan, dan dapat membantu pustakawan dalam memberi pelayanan yang lebih mudah, lain halnya dengan minat kunjung mahasiswa IPS sendiri yang memiliki kepentingan tersendiri dapat mempengaruhi tingkat kunjungan ke perpustakaan, dilihat pula adanya perubahan dari sisi ruangan yang sudah semakin luas dan bangku yang sudah memadai.

**2) Responsiveness (Tanggapan),**

Tanggapan dalam hal ini merupakan Kesiapan untuk membantu pelanggan



serta memberikan perhatian yang tepat, dari hasil olah data ditemukan bahwa kurang pustakwaan yang ada diperpustakaan kurang membantu pengunjung dalam memenuhi kebutuhan pengunjung, hal tersebut disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang dibangun pustakawaan terhadap pengunjung, sehingga perhatian kurang didapatkan oleh pengunjung, kecuali jika semua pustakawaan bisa bersikap profesional dalam hal ini kuwes dan ramah berkomunikasi dengan pengunjung,.

b) Reability (Kehandalan),

Kehandalan yang dimaksud adalah Merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang disajikan secara akurat dan handal., dari hasil olah data, bahwa tugas pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung untuk menyelesaikan kebutuhan pengunjung, maka pengunjung membutuhkan informasi yang akurat dan tepat sehingga, memudahkan pengunjung menyelesaikan apa yang menjadi tujuan keperpustakaan, melihat dari hasil olah data bahwa pengunjung merasa kurang dilayani dengan cepat dan tepat, salah satu faktornya yaitu adanya fasilitas yang digunakan untuk mencari buku yang dibutuhkan contohnya komputer, jadi hal itu menjadi salah satu pengaruh memudahkan pustakawaan dalam melayani, tapi secara tidak sadar tugas pustakawaan perlahan-lahan menurun jika terlalu bergantung dengan sarana, sikap yang baik dalam melayani bagaimana pustakwaan memperbanyak komunikasi dengan pengunjung agar pengunjung merasa dilayani dengan tepat.

c) Assurance (Jaminan),

Jaminan dalam hal ini yang dimaksud adalah Karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan. Dari hasil olah data, bahwa pustakawaan yang ada di perpustakaan UNM sebagian sudah terlihat sopan dari segi berpenampilan, namun segi berprilaku dalam melayani pengunjung, masih ada pustakawan yang terlihat cuek dan kurang berintraksi dengan pengunjung, jika dalam hal pengetahuan pustakawaan sudah menjamin keprofesioanalan tenaga kerja yang murni dari lulusan perpustakaan begitu pula dengan bagian administrasi. Terbukti bahwa jika pengunjung beratnya pustakawan berusaha memberi petunjuk sesuai dengan pengetahuannya.

d) Empathy (perhatian)

Perhatian yang dimaksud adalah Kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna, dari hasil olah data bahwa kepedulian pustakawaan terhadap pengguna kurang membantu sehingga bisa dikatakan kurangnya kedekatan antara pustakawan dengan pengunjung, sehingga pengunjung merasa kurang diberi perhatian.

Dari hasil pembahasan diatas, dapat digambarkan secara umum bahwa apa yang terjadi di perpustakaan menurut mahasiswa Prodi Pendidikan IPS tidak sesuai dengan teori lima dimensi kualitas layanan sebagai tolak ukur intensitas kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan UNM, dalam hal ini bukan dikatakan tidak memenuhi namun kurang sesuai dengan yang diharapkan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian Kualitas layanan perpustakaan UNM dan Intensita Kunjungan Mahasiswa (Studi Kasus Mahasiswa Prodi Pendidikan IPS Faklutas Ilmu sosial Universita Negeri Makassar) dapat disimpulkan sebagaiberikut:

1. Gambaran kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Makassar dari karateristik kualitas layanan yang baik yaitu , pustakawaan meberi pelayanan dengan sikap yang baik, mengenal masyarakat pengguna, luwes dalam melayani, mempromosikan produk layanan, Melayani sampai tuntas, tidak memaksaakan kehendak, melayani dengan wajah ceria, menjamin kerahasiaan dan mau mendengarkan keluhan, dari indikator tersebut layanan perpustakaan UNM dalam hal ini peneliti hanya menemukan beberpa indikator, yaitu mengenal masyarakat pengguna, tidak memaksaakan kehendak, menjamin kerahasiaan.
2. Gambaran Intesitas Kunjungan Mahasiswa prodi pendidikan IPS fakultas Ilmu sosial Universitas Negeri Makassar dilihat dari seberapa sering mahasiswa Prodi Pendidikan IPS dalam berkunjung keperpustakaan intensitas kunjungan Mahasiswa Prodi pendidikan IPS ke perpustakaan UNM cukup meningkat , namun ada beberapa hal yang mempengaruhi peningkatan kunjungan tersebut yaitu, seacara umum dpengaruhi oleh kebutuhan tugas

ataupun kuliah, sehingga dalam satu pekan banyak mahasiswa prodi pendidikan IPS yang berkunjung ke perpustakaan UNM.

3. Bagaimana Hubungan kualitas layanan perpustakaan UNM terhadap Intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS Fakultas Ilmu sosial Univeritas Negeri Makassar, memiliki hubungan cukup tinggi dimana adanya hubungan yang terjadi antara kualitas layanan perpustakaan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS di perpustakaan UNM

## **B. IMPLIKASI**

1. Kualitas layanan suatu perpustakaan akan menjadi pengaruh terhadap minat kunjung para pengguna perpustakaan, maka dari itu untuk dapat mewujudkan perpustakaan yang mempunyai kualitas layanan yang baik untuk itu suatu perpustakaan harus lebih memaksimalkan SDM penyelenggaraan yang ada di perpustakaan, karna seberapa mewah perpustakaan dengan dilengkapi sarana dan fasilitas yang memadai, namun jika penyelenggara atau pustakawan yang mempunyai peran didalam perpustakaan tidak profesional dalam mengendalikan sikap melayani pengunjung, hal itu dapat mempengaruhi kualitas perpustakaan itu sendiri.
2. Intensitas Kunjungan Mahasiswa Prodi Pendidikan IPS harus lebih meningkat dari sebelumnya, dengan tetap mempertahankan minat kunjung yang lebih tinggi, karna perpustakaan merupakan wadah sumber ilmu pengetahuan yang dapat dimanfaatkan.

3. Hubungan Kualitas layanan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa Prodi pendidikan IPS, meskipun memiliki hubungan, tapi dalam hal menuntut ilmu, hal yang paling mendukung adalah kesadaran sendiri untuk lebih giat berkunjung di perpustakaan, tanpa menjadikan apa yang ada dan tidak ada menjadi penghalang untuk tetap berkunjung di perpustakaan.

### **C. SARAN**

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka dianjurkan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan:

1. Melihat gambaran kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Makassar yang cukup baik namun belum mencapai maksimal diharapkan untuk kedepannya tetap mempertahankan kualitas tersebut, dan jika perlu agar lebih meningkatkan kualitas layanannya pihak perpustakaan harus lebih jeli dan cermat melihat kondisi perpustakaan, terutama dalam keterampilan sikap pustakawan dalam melayani.
2. Melihat dari Intensitas Kunjungan mahasiswa prodi pendidikan IPS di perpustakaan Universitas negeri makassar yang bisa dikatakan minat berkunjung terbilang sering, karna kebutuhan dan kepentingan yang mendasar, dari itu diharapkan untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan minat kunjung ke perpustakaan, karna wadah yang disediakan dapat memenuhi apa yang mahasiswa butuhkan dari segi pengetahuan.
3. Mengenai hubungan kualitas layanan perpustakaan terhadap intensitas kunjungan mahasiswa prodi pendidikan ips, diharapkan tidak menjadi alasan untuk meningkatkan minat berkunjung, bagaimanapun kondisi perpustakaan

yang disediakan, jika koleksi buku menjadi poin utama sebagai sumber pengetahuan, maka perbanyak untuk lebih intens berkunjung dipergustakaan.